

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES SERVICES OFFERTS PAR E-TOTEM SAS

Entre la Société **E-TOTEM SAS**

15 Rue Camille de Rochetaillée, 42000 SAINT-ETIENNE au Capital Social de 222 280 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Etienne, sous le numéro SIRET 539 188 169, représentée par M. Hervé SONNEVILLE en qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes.

La société peut être jointe par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site e-totem.fr

Ci-après le « Vendeur » ou la « Société ».

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la Société, Ci-après, « l'Acheteur », « le Client » ou « l'utilisateur »

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Le Vendeur est opérateur de services de recharge à destination de consommateurs ou d'entreprises, commercialisés par l'intermédiaire de son site Internet (<http://e-totem.fr>). La liste et le descriptif des services proposés par la Société et les offres correspondantes peuvent être consultés sur les sites susmentionnés.

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente et du paiement des Services proposés par le Vendeur et de l'utilisation du badge e-totem fourni au client par la société.

Article 2 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de Produits ou de Services, effectuées au travers des sites Internet de la Société, et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur. Elles sont pleinement opposables à l'Acheteur qui les a accepté avant de passer commande et ou d'adhérer au service.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date de l'adhésion au service ou de la commande du badge en ligne. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante : www.e-totem.fr

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées un service commercialisé par la Société, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 3 : Prix

Sauf précision expresse, les prix des services vendus au travers du site Internet ou l'utilisation du badge sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) et hors frais spécifiques. La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client. Le cas échéant également, les frais d'envoi du badge ou de documents.

Article 4 : Conclusion du contrat en ligne ou par courrier

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, le Client doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par courrier ou par voie électronique pour pouvoir réaliser sa commande.

- Information sur les caractéristiques essentielles du Service ;
- Choix de l'offre, le cas échéant, de ses options
- Indication des coordonnées essentielles du Client (identification, email, adresse...)
- Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente
- Vérification des éléments de la commande ou de son inscription et, le cas échéant, correction des erreurs. Avant de procéder à sa confirmation, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix, et de corriger ses éventuelles erreurs, ou annuler sa commande. La confirmation de la commande emportera formation du présent contrat.
- Ensuite, suivi des instructions pour le paiement, paiement des services, puis l'activation des services. Le Client recevra confirmation par courrier électronique du paiement de la commande ou de son inscription, ainsi qu'un accusé de réception de la commande la confirmant.

Le client disposera pendant son processus de commande ou d'inscription de la possibilité d'identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger. La langue proposée pour la conclusion du contrat est la langue française.

L'archivage des communications, de la commande, des détails de la commande, ainsi que des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions de l'article 1360 du code civil. Ces informations peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

Pour les badges ou les documents, la livraison se fera à l'adresse indiquée par le Client. Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques.

Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande ou l'inscription, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

Article 5 : Compte utilisateur

Pour souscrire aux offres de service, l'utilisateur s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription et à communiquer des informations exactes, complètes et non périmées. En cas d'erreur et/ou de modifications des informations communiquées pour la création de son Compte Utilisateur, les corrections nécessaires devront être effectuées dès que possible par l'Utilisateur via le site internet www.e-totem.fr ou par voie postale.

- Une adresse électronique et un numéro de téléphone mobile valides doivent être renseignée par l'Utilisateur lors de son inscription. Elle pourra être utilisée comme identifiant, et un mot de passe devra y être associé par l'Utilisateur.
- L'adresse électronique enregistrée et associée au Compte Utilisateur sera la seule adresse électronique utilisée en cas de mise en place d'une procédure de récupération de mot de passe (mot de passe oublié, mot de passe modifié suite à un piratage, etc.).
- L'Utilisateur s'engage à vérifier régulièrement que les courriels pouvant lui être transmis par e-totem ne sont pas considérés comme des spams. Si tel est le cas, e-totem ne peut être tenue pour responsable.
- Les identifiants et le mot de passe ainsi créés ou communiqués sont strictement confidentiels et réservés à un usage personnel. L'Utilisateur est seul responsable de leur conservation et doit répondre des actes et agissements de toute personne utilisant son Compte Utilisateur, même à son insu.

Article 6 : Badge e-totem

Le badge E-totem est un instrument de paiement permettant à l'Utilisateur de régler des recharges en électricité pour son véhicule auprès des bornes des réseaux opérées par e-totem ou par des partenaires d'e-totem

Le Badge E-totem est remis à chaque utilisateur qui souscrit à une offre de services e-totem et qui s'acquittent du prix correspondant. Le badge se présente sous la forme d'une carte RFID qui ne peut être utilisée qu'aux fins des services offerts par e-totem.

Il est compatible avec l'ensemble des bornes des réseaux partenaires E-TOTEM adhérents au service de paiement E-TOTEM.

Les Badges E-totem sont numérotés. Le numéro unique et propre à chacun des Badges E-totem.

Chaque Badge E-totem est personnel et associé à un Compte appartenant à un seul et même Utilisateur. L'utilisation d'un Badge E-totem par une autre personne que l'Utilisateur est strictement interdite, sauf s'il s'agit, le cas échéant, de l'un de ses préposés s'il est titulaire d'un compte professionnel.

Un ou plusieurs badges peuvent être rattachées au même compte utilisateur, dans le cas l'utilisation de chacun des badges reste sous la responsabilité du titulaire du compte qui ne pourra être exonéré des obligations prévues aux présentes conditions générales.

L'utilisation du badge e-totem sur une borne de charge partenaire entraîne de fait le consentement de l'utilisateur pour réaliser une charge dans le respect des conditions générales d'utilisation du partenaire exploitant la borne de charge utilisée et l'acceptation des conditions de tarification communiquées par le site e-totem pour cette borne.

Une fois son consentement ainsi donné, le paiement est réputé avoir été autorisé par l'Utilisateur et l'ordre de paiement irrévocable et non contestable

Le remplacement d'un Badge e-totem imputable à l'Utilisateur en cas de défaillance due à une mauvaise utilisation ou en cas de perte sera facturé 5 € outre frais additionnels d'envoi et de mise en service.

La durée de validité du Badge E-totem est de 3 ans, renouvelable automatiquement, sous réserve de ne pas avoir été désactivé à la demande de l'utilisateur ou d'e-totem selon les termes des présentes conditions générales.

En cas de perte, vol, fraude, détournement ou toute autre usage non autorisé du Badge e-totem, du Compte Utilisateur, l'Utilisateur peut faire opposition à son Badge ou solliciter de E-totem qu'elle suspende le Service de paiement par Badge E-totem.

L'Utilisateur est cependant tenu au paiement de toutes les opérations réalisées dans le cadre du Service de paiement par Badge e-totem tant qu'il n'a pas déclaré la perte ou le vol de son badge.

Article 7 : Services fournis

Les caractéristiques essentielles des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'acheteur sur les sites Internet de la société, de même, le cas échéant, que le mode d'utilisation des services. Conformément à l'article L112-1 du Code de la consommation, le consommateur est informé, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, des prix et des conditions particulières de la vente et de l'exécution des services avant toute conclusion du contrat de vente.

Dans tous les cas, le montant total dû par l'Acheteur est indiqué sur la page de confirmation de la commande. Le prix de vente du produit est celui en vigueur indiqué au jour de la commande, celui-ci ne comportant pas les frais de ports éventuellement facturés en supplément. Ces éventuels frais sont indiqués à l'Acheteur lors du processus de vente, et en tout état de cause au moment de la confirmation de la commande. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande.

Lorsque les services ne sont pas exécutés immédiatement, une information claire est donnée sur la page de présentation des services quant aux dates d'activation des services. Le client atteste avoir reçu les modalités de paiement, et d'exécution du contrat, ainsi qu'une information détaillée relative à l'identité du vendeur, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités dans le contexte de la présente vente.

Les services de recharge restent la responsabilité de l'opérateur partenaire, en revanche l'Utilisateur est responsable de tous dommages résultant en tout ou partie de son véhicule ou de son câble de chargement. L'Utilisateur est responsable de tout préjudice survenant en cas de non-respect de la réglementation en vigueur, des conditions d'utilisation de la Borne de recharge en électricité concernée, du véhicule électrique et/ou du câble de chargement

E-TOTEM décline toute responsabilité en cas de dommage subi découlant de défauts des Bornes de recharge en électricité, infrastructures, réseaux d'électricité, connexions (internet, mobile, etc), cela comprend notamment une rupture du service, un dysfonctionnement des flux, une intrusion extérieure, les éventuelles lenteurs, etc.

De la même façon, E-TOTEM décline toute responsabilité en cas de dommage subi découlant de défauts de véhicule électrique ou de câble de chargement en électricité.

De manière générale, E-TOTEM ne saurait être tenue responsable des dommages consécutifs à une mauvaise utilisation ou à la violation totale ou partielle de la réglementation en vigueur,

des instructions de sécurité en vigueur ou toute autre règle afférente aux Bornes de recharge ou au véhicule électrique concerné.

En cas de dysfonctionnement avéré du Badge imputable à E-TOTEM uniquement, celle-ci est uniquement tenue au remplacement du Badge E-totem.

E-TOTEM n'est pas tenue d'exécuter ses obligations en cas de force majeure et dans tous les cas où elle est empêchée de le faire par un élément extérieur à ses services tel que, de manière non-exhaustive : défaillance d'Internet, défaillance de connexion, défaillance du système informatique d'un Opérateur Partenaire, défaillance de l'alimentation en électricité, défaillance des boîtes e-mail, défaillances ou modification des technologies tiers, difficulté de transport, grèves, mesures gouvernementales, etc.

Article 8 : Conformité

Conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation, les produits et les services offerts à la vente au travers des présentes CGV répondent aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs.

Article 9 : Clause de réserve de propriété

Le badge e-totem demeure la propriété de la Société.

Article 10 : Modalités d'envoi

Les badges sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et dans les délais indiqués. Ces délais ne prennent pas en compte le délai de préparation de la commande. En cas de retard de livraison, le Client dispose de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 138-2 du Code de la consommation. Le Vendeur procède alors au remboursement du badge et aux frais « aller » dans les conditions de l'Article L 138-3 du Code de la consommation. Le Vendeur met à disposition un point de contact téléphonique (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande. Le Vendeur rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement de son badge les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier au transporteur toute réserve sur le produit livré.

Article 11 : Paiement

Le paiement des prestations de charge peut s'effectuer de deux manières :

1- Par prélèvement automatique mensuel

Dans ce cas, le formulaire SEPA d'acceptation du prélèvement sera rempli par l'utilisateur lors de la souscription du service et accompagné d'un RIB du compte à prélever. Le montant des charges du mois fera l'objet d'un prélèvement et un relevé détaillé des charges sera mis à disposition de l'utilisateur. En cas de rejet du prélèvement automatique des frais seront appliqués à hauteur de 5€ par rejet.

Avant chaque utilisation de son Badge E-totem, l'Utilisateur s'engage à vérifier qu'il est en capacité de pouvoir couvrir l'opération de Recharge envisagée. En cas de rejet du prélèvement, le compte sera immédiatement suspendu et les services ne pourront être utilisés. Après une première demande amiable de régularisation, une mise en demeure sera adressée à l'utilisateur pour recouvrement des sommes dues. Cette mise en demeure sera facturée 20 €.

2 - Par carte de crédit (prochainement disponible)

L'Utilisateur doit associer l'une de ses cartes bancaires en cours de validité et dont le compte bancaire rattaché est suffisamment approvisionné. Lors de la procédure d'association d'une carte bancaire à son Compte de paiement, l'Utilisateur sera redirigé vers une page sécurisée gérée par un service spécialisé (STRIPE) aux fins d'enregistrer les coordonnées de sa carte bancaire.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

L'Utilisateur s'engage à garder un solde disponible suffisant sur son compte bancaire rattaché à la carte bancaire associée au Compte de paiement pour couvrir chaque Recharges en électricité réalisée.

Article 12 : Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à la date de réception de son badge. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société par le mail service@e-totem.fr. Nous informons les Clients que conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour des prestations de service délivrées.

Article 13 : Assistance et Garanties

Les services fournis ne font l'objet d'aucune garantie de résultat de la part de la société e-totem. Le partenaire opérateur reste responsable de ses engagements vis-à-vis de l'utilisateur.

Pour toute demande d'aide ou d'assistance, l'utilisateur peut contacter le service client d'e-totem par téléphone au moyen du numéro indiqué sur le badge, sur le site internet ou par mail sur l'adresse service@e-totem.fr

e-totem fera des efforts raisonnables pour répondre à une demande d'Aide ou d'Assistance dans un délai acceptable, sans pour autant garantir qu'une réponse définitive puisse être apportée dans un délai donné.

Article 14 : Réclamations et médiation

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société au moyen des coordonnées suivantes service@e-totem.fr ou par voie postale.

Conformément aux dispositions des art. L. 611-1 à L. 616-3 du Code de la consommation, le consommateur est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par le titre Ier du livre VI du code de la consommation. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client du Vendeur, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différent à un médiateur qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.

Article 15 : résolution du contrat

La commande peut être résolue par l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les cas suivants :

- Délivrance d'un service non conforme aux caractéristiques de la commande
- de hausse du prix injustifiée ou de modification des services.

Le client pourra changer de formule d'abonnement entre Sérénité et Liberté. Il devra en faire la demande au service client, par mail, à l'adresse service@e-totem.fr. Le changement d'abonnement prendra effet le mois suivant, si la demande intervient avant le 20 du mois en cours.

Article 16 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Article 17 : Force majeure

L'exécution des obligations du vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Article 18 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

Article 19 : Protection des données personnelles

L'Acheteur est informé que le Vendeur met en œuvre des traitements de données personnelles pour la finalité de vente et de gestion des Services.

Le détail de ces traitements de données personnelles est disponible à l'adresse <https://www.e-totem.fr/#/mentions-legales>.

Le Vendeur a désigné un Délégué à la Protection des Données, il est joignable à l'adresse contact@e-totem.fr pour toute question relative à la gestion des données personnelles.

Article 20 : Droit applicable et clauses

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales de vente.