Conditions générales de vente

Date de mise à jour : 08 octobre 2026

Sommaire

1. Définitions 1
2. Informations générales – contact 3
3. Objet et champ d'application des CGV 3
4. Acceptation, entrée en vigueur et modification des présentes CGV 3
5. Durée et résiliation des CGV 4
6. Description du Service Alizé Toulouse 4
7. Accès au Site et à l'Application 5
   7.1. Prérequis techniques 5
   7.2. Maintenance et mise à jour de l'Application et du Site 5
   7.3. Suspension d'accès au Site et à l'Application 6
   7.4. Responsabilité de l'Exploitant au titre de la navigation sur le Site ou l'Application 6
8. Accès au Service Alizé Toulouse 7
   8.1. Création d'un Compte 7
   8.2. Fonctionnalités du Compte 8
9. Abonnements proposés par un Fournisseur de Charge 8
   9.1. Modalités de souscription de l'Abonnement 8
   9.2. Prix de l'Abonnement 9
   9.3. Le prix et la périodicité de l'Abonnement sont définis sur le Site, sur l'Application et lors du processus de souscription. Paiement de l'Abonnement 9
   9.4. Réception et utilisation du Badge 9
   9.5. Durée de l'Abonnement 9
   9.6. Droit de rétractation applicable au Consommateur pour la souscription de l'Abonnement 9
   9.7. Résiliation de l'Abonnement 10
      9.7.1. Résiliation par l'Exploitant pour le compte du Fournisseur de Charge 10
      9.7.2. Résiliation par l'Utilisateur 10
      9.7.3. Conséquences de la résiliation 11
10. Utilisation d'un Service de Charge 11
   10.1. Prix du Service de Charge 11
   10.2. Commande d'un Service de Charge 11
   10.3. Confirmation de commande du Service de Charge 12
   10.4. Conditions et modalités d'Utilisation du Service de Charge 12

10.5. Droit de rétractation applicable au Consommateur s'agissant du Service de Charge . 13
11. Engagements des Parties 13
11.1. Engagements de l'Utilisateur 13
11.2. Engagements de l'Exploitant 14
12. Responsabilité 14
12.1. Responsabilité de l'Utilisateur 14
12.2. Responsabilité de l'Exploitant et des Fournisseurs de Charge 14
13. Propriété intellectuelle 15
14. Convention de preuve 16
15. Protection des données personnelles 16
16. Réclamations 16
17. Clause de juridiction – Loi applicable 16
17.1. Loi applicable 16
17.2. Clause de juridiction 16
17.2.1. Litige avec des Consommateurs 16
17.2.2. Litige avec un Professionnel 17
ANNEXE – DROIT DE RETRACTATION 17

1. Définitions

Les termes avec une majuscule ont le sens défini lors de leur première utilisation ou dans la présente clause.

« Abonnement »	Désigne un contrat d'abonnement proposé aux Utilisateurs. Ce contrat d'abonnement octroie des conditions tarifaires spécifiques sur les bornes de Recharge Alizé Toulouse uniquement moyennant des frais d'abonnement. Il est formé par le formulaire complété par l'Utilisateur lors de la souscription et des Conditions particulières. Il est complété par les CGV.
« Alizé Toulouse » ou le « Service Alizé Toulouse »	Désigne le service décrit ci-après à l'article [**6**].
« Badge »	Désigne la carte RFID remise à un Utilisateur lors de la commande de celui-ci sur l'Application ou le Site. Il permet d'accéder à un Service de Charge en s'authentifiant avec celui-ci.
« Bornes de Recharge »	Désigne l'infrastructure de charge utilisable avec le Service Alizé Toulouse et mise à disposition par des Fournisseurs de Charge en France métropolitaine.
« CGV »	Désigne les présentes Conditions Générales de Vente.
« Consommateur »	Désigne l'Utilisateur consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
« Codes d'Accès »	Désigne l'identifiant et le mot de passe permettant à l'Utilisateur de s'identifier et d'accéder à son Compte Alizé Toulouse.
« Compte » ou « Compte Alizé Toulouse »	Désigne un espace sécurisé sur l'Application et le Site internet, accessible uniquement par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder à ces données de Compte et son historique d'Utilisation du service de recharge.
« Exploitant »	Désigne la société identifiée à l'article [**2**], professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
« Fournisseur de Charge »	Désigne une entreprise privée ou publique, une collectivité locale, un syndicat, une régie ou l'Exploitant qui commercialise un Service de Charge sur Alizé Toulouse à titre professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
« Politique de protection des données personnelles »	Désigne la politique en matière de protection des données personnelles accessible sur le site https://toulouse.alizecharge.com/ et l'application Alizé Toulouse.
« Service de Charge »	Désigne le service fourni par un Fournisseur de Charge par l'intermédiaire de l'Exploitant auprès d'un Utilisateur lorsqu'il utilise une Borne de Recharge consistant en la fourniture d'électricité pour le chargement d'un véhicule électrique selon les caractéristiques figurant sur la Borne de Recharge ou les panneaux à proximité. Le Service de Charge débute lors de la demande d'accès sur l'application Alizé, du scan du QR Code, du paiement par Carte Bancaire ou lors de

	l'identification avec le Badge. Il se termine lorsque l'Utilisateur a libéré la Borne de Recharge en clôturant la session (avec l'application Alizé, le Badge ou le terminal de paiement), débranché son véhicule et quitté la place de parking sauf dérogation expressément prévue sur place.
« Site »	Désigne le site internet, édité par l'Exploitant, accessible à l'adresse : https://toulouse.alizecharge.com/ .
« Utilisateur »	Désigne la personne physique, majeure et capable, qui utilise le Service Alizé Toulouse pour avoir accès au Service de Charge. Lorsque l'Utilisateur est un collaborateur d'une personne morale de droit public ou de droit privé, les présentes CGV sont applicables sans préjudice le cas échéant des stipulations du contrat liant la personne morale et l'Exploitant, lorsque ces dernières lui ont été communiquées connues du collaborateur, lequel contrat prévaut sur les présentes CGV.

2. Informations générales – contact

Le Service Alizé Toulouse est mis en œuvre sur le territoire de Toulouse Métropole.

Le Service Alizé Toulouse est fourni par la société Bouygues Energies & Services, Société par Actions Simplifiée, dont le siège est sis avenue Eugène Freyssinet 78280 Guyancourt, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 775 664 873, numéro de TVA Intracommunautaire FR 36 775 664 873 (ci-après « l'Exploitant »).

L'Exploitant est joignable par les Utilisateurs par téléphone au 09 70 25 24 00 , via le lien https://support.alizecharge.com/ et par courriel à l'adresse support@alizecharge.fr.

Le Consommateur est informé qu'il dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique s'il ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique. A cet effet, le Consommateur peut s'inscrire sur le site

- https://www.bloctel.gouv.fr/
- Ou par courrier à l'adresse suivante : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedex.

3. Objet et champ d'application des CGV

L'Exploitant édite une Application et un Site permettant de souscrire à un Service de Charge de véhicules électriques auprès de Fournisseurs de Charge.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Service Alizé Toulouse est rendu à l'Utilisateur par l'Exploitant étant précisé que le Service de Charge est fourni à l'Utilisateur par les seuls Fournisseurs de Charge.

Elles s'appliquent à tout Utilisateur ayant créé un Compte sur l'Application ou sur le Site internet ou qui a lancé une recharge sans créer de compte.

4. Acceptation, entrée en vigueur et modification des présentes CGV

En cochant la case prévue à cet effet lors de la création de son Compte, l'Utilisateur déclare avoir pris connaissance, accepté expressément et de manière inconditionnelle les CGV.

L'Utilisateur est invité à imprimer ou télécharger les CGV et les conserver sur un support durable. À tout moment, l'Utilisateur peut accéder aux CGV à l'adresse : https://toulouse.alizecharge.com/ et sur l'Application Alizé (rubrique Conditions Générales).

Les CGV sont applicables au Service Alizé Toulouse à compter de leur acceptation par l'Utilisateur.

Les CGV peuvent être modifiées régulièrement et à tout moment.

Toute nouvelle version des CGV sera adressée à l'Utilisateur trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Toute modification des présentes CGV portant sur une caractéristique essentielle au sens du droit français et de la jurisprudence sera soumise à acceptation de l'Utilisateur. En cas de non–acceptation de la nouvelle version, l'Utilisateur pourra résilier tout Abonnement en cours et obtenir remboursement de montants déjà réglés au prorata de la période non échue.

5. Durée et résiliation des CGV

Les présentes CGV sont conclues pour une durée indéterminée. Elles sont susceptibles d'être résiliées :

- À tout moment par l'Utilisateur, ou
- Moyennant un préavis d'un mois par l'Exploitant.

Si la résiliation intervient en cours d'utilisation d'un Service de Charge par l'Utilisateur, la résiliation des présentes CGV prendra effet après la finalisation dudit Service dans les conditions prévues à l'article [10.5] des CGV.

Par ailleurs, l'Utilisateur est informé que la résiliation d'un Abonnement dans les conditions prévues à l'article **[9.7]** des présentes CGV n'entraine pas la résiliation automatique des CGV. Dès lors, si l'Utilisateur souhaite résilier les CGV en sus de l'Abonnement, il pourra se rendre sur l'Application ou sur le Site à cet effet.

En revanche, la résiliation des CGV entraine la résiliation automatique de l'Abonnement en cours. En pareille hypothèse, les conditions prévues à l'article **[9.7]** s'appliquent.

6. Description du Service Alizé Toulouse

Le Service Alizé Toulouse permet à l'Utilisateur :

- Par l'intermédiaire de l'Exploitant agissant en son nom mais pour le compte des Fournisseurs de Charge, la souscription d'un Service de Charge selon les modalités définies par le Fournisseur de Charge en vue de charger son véhicule électrique ou hybride rechargeable à l'aide d'une Borne de Recharge, ou

- Directement auprès de l'Exploitant grâce à Alizé Toulouse, la souscription d'un Service de Charge en vue de charger son véhicule électrique ou hybride rechargeable à l'aide d'une Borne de Recharge.

A toutes fins utiles, il est précisé que les Bornes de Recharges autres que celles du réseau Alizé Toulouse sont mises à disposition par des Fournisseurs de charge tiers, partenaires de l'Exploitant. En conséquence, en cas de modification des conditions du partenariat entre l'Exploitant et un Fournisseur de charge concerné, son Abonnement pourrait s'en trouver affecter. La carte de localisation des Services de Recharges disponibles est mise à jour quotidiennement sur l'application.

L'Utilisateur peut, selon son choix, procéder à la création d'un Compte ou non.

En créant un Compte, l'Utilisateur peut souscrire un Abonnement (« Offre Préférentielle ») lui donnant accès à des Tarifs préférentiels applicable au réseau de Bornes de Recharge Alizé Toulouse uniquement. En pareil cas, l'Utilisateur bénéficie de tarifs préférentiels déterminés par le Fournisseur ou réseau concerné.

L'Utilisateur peut également commander un Badge et disposer d'un historique des Service de Charge.

Sans créer de Compte, l'Utilisateur peut utiliser le Service sur le Site Web et en sélectionnant le point de charge puis en remplissant ses coordonnées bancaires. Un montant sera réservé auprès de la banque. Seul le montant final sera prélevé à la fin de la recharge. La plupart des Bornes de Recharge dispose d'un QR code pour simplifier le parcours.

7. Accès au Site et à l'Application

7.1. Prérequis techniques

L'accès à l'Application et au Site nécessite un abonnement auprès d'un opérateur télécom permettant l'accès à Internet ainsi que le matériel et certains logiciels habituellement nécessaires à l'utilisation des applications et sites internet.

L'accès et l'utilisation de l'Application et du Site sont conditionnés au bon fonctionnement notamment technique de l'équipement de l'Utilisateur nécessaire à son utilisation.

Tous matériels et logiciels nécessaires à l'accès à l'Application et au Site et à son utilisation restent exclusivement à la charge de l'Utilisateur.

Afin d'assurer un bon fonctionnement de l'Application et du Site, il est précisé que ces derniers sont optimisés pour les versions des logiciels disponibles à la date d'acceptation des CGV ainsi que toutes les versions ultérieures.

7.2. Maintenance et mise à jour de l'Application et du Site

L'Exploitant ne garantit pas que le Site et/ou l'Application seront disponible en continu.

L'Exploitant fera ses meilleurs efforts pour rendre l'Application et le Site internet accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En tout état de cause sa responsabilité ne pourra pas être engagée en cas de force majeure, faute de la victime ou fait d'un tiers.

Par ailleurs, l'Exploitant pourra effectuer des opérations de maintenance pour en assurer son bon fonctionnement. Les opérations de maintenance peuvent empêcher l'utilisation du Site et/ou de l'Application pour une période limitée. En tout état de cause, l'Utilisateur sera informé, si possible, des opérations de maintenance et de leurs durées approximatives.

L'Exploitant ne saurait être tenu responsable en cas de difficulté d'accès et/ou d'utilisation du Site et/ou de l'Application dans le cadre de ces opérations de maintenance.

Par ailleurs, le Site et/ou l'Application pourront être mis à jour régulièrement et parfois de manière automatique. L'Exploitant fera ses meilleurs efforts pour que ces mises à jour n'aient pas d'effets sur l'utilisation du Site et/ou de l'Application par l'Utilisateur.

7.3. Suspension d'accès au Site et à l'Application

L'Exploitant suspendra l'accès de l'Utilisateur au Site, à l'Application et au Service Alizé Toulouse en cas de manquement grave aux présentes CGV. Sont considérés au titre de la présente clause comme étant un manquement grave :

- Le non-respect par l'Utilisateur de la loi et plus généralement de la règlementation en vigueur,
- Une intrusion ou tentative d'intrusion frauduleuse ou une utilisation ou une tentative d'utilisation frauduleuse du Service Alizé Toulouse et/ou du Site et/ou de l'Application,
- Une utilisation du Service Alizé Toulouse et/ou du Site et/ou de l'Application à des fins autres que celles prévues au sein des présentes CGV,
- L'utilisation de logiciels automatisés ou de robots pour interagir avec le Site et/ou l'Application et/ou le Service Alizé Toulouse,
- L'accès ou la tentative d'accès non autorisés au Site et/ou à l'Application et/ou au Service Alizé Toulouse,
- La fourniture de fausses informations par l'Utilisateur lors de son inscription,
- Un impayé à quelque titre que ce soit imputable à l'Utilisateur ou à des tiers agissant pour le compte de celui-ci et/ou sous sa responsabilité et/ou à son service.

7.4. Responsabilité de l'Exploitant au titre de la navigation sur le Site ou l'Application

L'Utilisateur reconnaît que l'Exploitant n'est pas en mesure de contrôler le transfert des données via le réseau de communication public en particulier s'agissant d'Internet et/ou de téléphonie mobile et/ou les terminaux mobiles. L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'Exploitant ne puisse garantir la confidentialité des données transmises grâce aux moyens de communications publics.

Par conséquent, l'Utilisateur reconnaît que l'Exploitant ne saurait être tenu responsable de tout préjudice résultant de difficultés d'accès et/ou d'utilisation du Site et/ou de l'Application en raison notamment de perturbations du réseau Internet, des entreprises fournissant ledit

réseau à l'Utilisateur, d'un encombrement du réseau Internet ou encore du fait que les données transmises aient été tronquées ou altérées, sauf cas de faute intentionnelle ou de grave négligence de la part de l'Exploitant.

8. Accès au Service Alizé Toulouse

8.1. Création d'un Compte

L'Utilisateur peut créer un Compte en cliquant sur « S'inscrire » sur le Site ou l'Application.

Dans le cadre de la création d'un Compte, l'Utilisateur peut choisir de s'inscrire à un réseau de Bornes de Recharge présent sur la liste. En pareille hypothèse, l'Utilisateur accepte que les informations renseignées lui soient transmises conformément à la politique de confidentialité de l'Exploitant.

L'Utilisateur doit, par ailleurs, remplir un formulaire dont il s'engage à renseigner les champs avec exactitude.

Figurent notamment dans ce formulaire, les informations nécessaires à son identification et, en particulier, son adresse courriel et son mot de passe personnel que l'Utilisateur définit.

L'Utilisateur devra ensuite accepter les CGV et la politique de confidentialité en cochant les cases prévues à cet effet et cliquer sur « S'inscrire » pour créer un Compte.

Une fois que l'Utilisateur aura cliquer sur « S'inscrire », un courriel comportant un code d'activation lui sera adressé à l'adresse courriel indiquée par ce dernier lors de la création dudit Compte.

L'Utilisateur pourra activer son Compte Utilisateur en entrant ledit code sur le Site ou l'Application. Une fois l'activation effectuée, l'Exploitant adressera un courriel de confirmation de création de Compte à l'Utilisateur.

En cas de perte du mot de passe, l'Utilisateur pourra en obtenir un nouveau en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié ».

Les Codes d'Accès de l'Utilisateur lui sont personnels et confidentiels. L'Utilisateur est responsable du choix et de la conservation de ses Codes d'Accès et doit veiller à leur confidentialité.

L'Utilisateur doit en conséquence prendre toutes les mesures nécessaires à leur sécurité et au maintien de leur plus stricte confidentialité.

En cas de vol des Codes d'Accès et/ou de son téléphone portable ou en cas de constatation, par l'Utilisateur, d'un usage abusif par ce dernier de son Compte, l'Utilisateur est tenu de :

- Changer le mot de passe de son Compte Alizé en se connectant sur le Site ou sur l'Application,
- Bloquer son Badge sur le Site ou l'Application,
- Informer immédiatement l'Exploitant par écrit aux coordonnées précisées à l'article [**2**] des présentes CGV,

Une fois cette information reçue, l'Exploitant procèdera au blocage du Compte dans les meilleurs délais.

En tout état de cause, la responsabilité de l'Exploitant ne pourra être engagée en cas d'usage abusif du Compte Alizé de l'Utilisateur, dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque des Codes d'Accès sauf faute de l'Exploitant.

En cas de vol ou de toute utilisation abusive de ces données, l'Utilisateur s'engage à en informer immédiatement l'Exploitant.

En tout état de cause, l'Exploitant ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuelles usurpations des Codes d'Accès et de connexions au Compte de l'Utilisateur par des tiers sauf faute de sa part.

Par ailleurs, l'Utilisateur est responsable des conséquences découlant d'informations transmises fausses ou inexactes ou dont la reprise serait illicite.

L'Utilisateur peut modifier ses données à la rubrique « Mon compte ».

8.2. Fonctionnalités du Compte

Grâce à son Compte, l'Utilisateur pourra notamment :

- Consulter et modifier ses informations personnelles. Ce faisant, toute notification faite par l'Exploitant à l'Utilisateur est réputée valable lorsqu'elle est envoyée à la dernière adresse indiquée par l'Utilisateur sur son Compte,
- Associer un moyen de paiement à son Compte,
- Consulter les informations disponibles sur le Service de Charge proposé par chaque Fournisseur de Charge, tels que la disponibilité, les tarifs et la localisation des Bornes de recharge,
- Consulter ses factures,
- Souscrire un Abonnement,
- Commander un Badge,
- Démarrer et arrêter un Service de Charge,
- Payer les services utilisés (Service de Charge, Abonnements, achats de Badge),
- Signaler un problème technique,
- Consulter les FAQ disponibles et avoir accès à un support téléphonique,
- Accéder à un historique de consommation et de factures via le Site internet.

9. Abonnements proposés par un Fournisseur de Charge

9.1. Modalités de souscription de l'Abonnement

L'Utilisateur peut souscrire un Abonnement via l'Application ou le Site.

A cet effet, l'Utilisateur peut sélectionner l'Abonnement qui lui correspond dans le menu abonnement. Il peut accéder aux conditions détaillées sur le lien associé à l'offre.

Une fois l'inscription finalisée, l'Utilisateur reçoit un courriel de confirmation de souscription à l'adresse courriel renseignée lors de la création de son Compte.

L'Utilisateur est informé que l'Exploitant pourra refuser une demande de souscription d'un Service de Charge pour défaut de paiement ou non-respect des présentes CGV lors d'une précédente inscription.

9.2. Prix de l'Abonnement

Le prix et la périodicité de l'Abonnement sont définis sur le Site, sur l'Application et lors du processus de souscription.

9.3. Le prix et la périodicité de l'Abonnement sont définis sur le Site, sur l'Application et lors du processus de souscription. Paiement de l'Abonnement

Le paiement de l'Abonnement s'effectue selon une échéance fixe précisée à l'Utilisateur lors de sa souscription. L'Abonnement est payable par avance selon les modalités de paiement précisées à l'Utilisateur sur le Site et l'Application.

9.4. Réception et utilisation du Badge

Le Badge sera livré à l'Utilisateur dans un délai de 14 jours ouvrés (sous réserves des éventuels retards de livraison des transporteurs, extérieurs à l'Exploitant) à compter de la confirmation de la commande à l'adresse courriel indiquée par l'Utilisateur.

Le Badge envoyé par voie postale est inactif. Il appartiendra à l'Utilisateur de l'activer par le biais de l'Application ou du Site en associant son Compte au numéro figurant sur le Badge.

L'Utilisateur est le seul responsable de la bonne utilisation et de la bonne conservation du Badge.

En cas de perte, de vol ou d'une utilisation non autorisée de son Badge, l'Utilisateur s'engage à le déclarer, soit en appelant directement le numéro de support Alizé figurant à l'article [**2**] soit en le signalant sur le formulaire présent à cet effet sur le Site.

A réception de l'information par l'Exploitant, le Badge sera désactivé. L'Utilisateur pourra continuer à bénéficier du Service via l'Application et/ou le Site.

Pour bénéficier d'un nouveau Badge, l'Utilisateur devra faire une demande en ce sens auprès de l'Exploitant. Les frais de remplacement du Badge seront alors facturés à l'Utilisateur selon le montant en vigueur au moment de sa demande de remplacement. Le montant de ces frais lui sera en tout état de cause communiqué préalablement à la validation de sa demande. Le Badge sera livré à l'Utilisateur dans un délai de 14 jours ouvrés (sous réserves des éventuels retards de livraison).

En cas de perte ou de vol de son Badge, l'Utilisateur reste redevable des sommes dues au titre de toute utilisation de son Badge jusqu'à la date de survenance du premier des deux événements : (i) information de l'Exploitant dans les conditions prévues au présent article ou (ii) désactivation du Badge par l'Utilisateur sur le Site et/ou l'Application.

9.5. Durée de l'Abonnement

L'Abonnement est en principe souscrit pour une durée indéterminée sous réserve de stipulations contraires prévues au sein de l'Abonnement choisi par l'Utilisateur.

L'Utilisateur est invité à prendre connaissance des conditions d'Abonnement lors de sa souscription sur l'Application ou le Site.

9.6. Droit de rétractation applicable au Consommateur pour la souscription de l'Abonnement

Le Consommateur est en droit, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, de se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, par l'envoi d'une demande de rétractation sous 14 jours à compter de la réception du l'courriel de confirmation de souscription à l'Abonnement.

Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur doit au préalable et dans les délais stipulés ci-avant adresser, par courriel ou à l'adresse postale précisée à l'article 2, soit :

- Le formulaire de rétractation prévu en annexe des présentes et également disponible sur le Site et l'Application,
- Une déclaration sans ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter (par exemple, lettre transmise par envoi postal ou courriel).

L'Exploitant fera parvenir au Consommateur, par courriel, un accusé de réception de la rétractation ou de l'information du retour du Badge.

Si le Consommateur souhaite exercer son droit de rétractation d'un Abonnement dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Consommateur est informé qu'il est tenu de verser au professionnel un montant correspondant au Service de Charge fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

9.7. Résiliation de l'Abonnement

9.7.1. Résiliation par l'Exploitant pour le compte du Fournisseur de Charge

L'Abonnement pourra être résilié de façon anticipée en cas d'arrêt de la relation contractuelle liant l'Exploitant au Fournisseur de Charge à quelque titre que ce soit auprès duquel l'Utilisateur a souscrit son Abonnement.

En pareille hypothèse, l'Utilisateur en sera informé au préalable moyennant un préavis raisonnable ou à défaut dès que l'Exploitant en sera notifié.

L'Abonnement pourra également être résilié de plein droit sans mise en demeure préalable en cas de fraude imputable à l'Utilisateur ou de manquement à ses engagements prévus à l'article 11.1 des présentes CGV.

La responsabilité de l'Exploitant ne pourra être engagée de ce fait par le Professionnel et ce dernier ne pourra réclamer aucun dommage-intérêt.

9.7.2. Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur sera en droit de procéder à la résiliation de son Abonnement en se connectant sur son Compte Alizé à tout moment et sans préavis.

La résiliation ne donne pas lieu au remboursement de toutes périodes de l'Abonnement payées d'avance.

Par ailleurs, s'agissant des Abonnements prévoyant des frais additionnels en cas de dépassement de l'usage prévu, la résiliation par l'Utilisateur de ces Abonnements entrainera la facturation de ces frais additionnels en pareille hypothèse.

9.7.3. Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation de l'Abonnement, les conditions applicables à ce dernier ne seront plus en vigueur.

Les sommes dues à la date d'effet de la résiliation au titre de la période en cours sont facturées à l'Utilisateur dans un délai au maximum de 1 mois et payable dans un délai qui varie en fonction des moyens de paiement. Celui-ci ne peut pas dépasser les 15 jours à compter de la facturation.

Si la résiliation induit un remboursement partiel ou complet, il sera fait via le moyen de paiement utilisé pour le paiement initial dans un délai de 2 mois.

10. Utilisation d'un Service de Charge

10.1. Prix du Service de Charge

Les tarifs des Services de Charge sont consultables :

- Pour les Utilisateurs inscrits sur la page web Carte ou l'Application en sélectionnant la Borne de Recharge et le Service de Charge souhaité (aussi bien en utilisant le Badge que l'Application ou le Site)
- Pour les Utilisateurs occasionnels, après avoir scanné le QR code, sur la page web qui s'affiche avant de lancer la recharge,
- Pour les Utilisateurs des terminaux de paiement, le tarif est affiché sur l'écran ou sur le panneau d'affichage à proximité de la Borne de Recharge,
- Le tarif peut être affiché sur la Borne de Recharge par un Fournisseur de Charge correspond par défaut au service de recharge par QR code et au tarif abonné à son service, Le tarif pour les Utilisateurs d'autres opérateurs n'est jamais affiché par le Fournisseur de Charge, Il revient à l'Utilisateur de vérifier le prix pratiqué par son opérateur avant de commencer le Service de Charge avec un autre Badge.

10.2. Commande d'un Service de Charge

La commande d'un Service de Charge peut se faire :

- Sur le Site, en sélectionnant la borne et le bouton "se recharger". Dans ce cadre, l'Utilisateur est en mode anonyme et sera invité à fournir ces informations bancaires avant de lancer le Service de Charge.
- Sur l'Application, en sélectionnant le bouton "se recharger".
- En passant le Badge associé à son Compte sur la Borne de Recharge,
- En scannant le QR code présent sur la Borne de Recharge,
- En utilisant l'interface de la Borne de Recharge et son terminal de paiement par carte bancaire lorsqu'elle en est équipée.

Les modalités de paiement sont communiquées à l'Utilisateur préalablement à son paiement soit sur l'Application ou le Site, soit directement sur la Borne de Recharge. L'Exploitant met à disposition de l'Utilisateur les relevés de consommation et les factures sur son Compte que l'Utilisateur s'engage à vérifier régulièrement. En l'absence de souscription d'un Abonnement,

l'Utilisateur s'engage à payer le Service de Charge à chaque transaction. En cas de souscription à un Abonnement, le paiement de l'Abonnement s'effectue selon les modalités prévues à l'article [9.3]. L'Utilisateur reconnaît à l'Exploitant le droit de prélever les sommes dues au titre du ou des Services de Charge pour le compte du Fournisseur de Charge. A défaut de paiement intégral des factures dans le délai imparti, l'Exploitant :

- Suspendra la fourniture du Service de Charge à l'Utilisateur jusqu'à ce que ce dernier se soit acquitté de sa dette, par tous les moyens de recouvrement à disposition de l'Exploitant ;
- Sera en droit de transmettre le dossier à la trésorerie générale et aux régisseurs désigné(s) pour la mise en recouvrement de sommes dues auprès des collectivités publiques Fournisseurs de Charge ;
- Sera en droit de facturer à l'Utilisateur des coûts et frais que l'Exploitant aura supporté pour le recouvrement de la créance, sans préjudice de tous dommages et intérêts ;
- Sera en droit également de résilier l'Abonnement conformément à l'article [9.7]

10.3. Confirmation de commande du Service de Charge

La commande sera confirmée à l'Utilisateur selon le canal de commande utilisé (Application, Site, Bornes de Recharges, etc.…).

10.4. Conditions et modalités d'Utilisation du Service de Charge

Afin de bénéficier d'un Service de Charge, l'Utilisateur devra garer son véhicule sur l'une des places d'une station de recharge identifiable grâce à une signalétique et un marquage au sol spécifiques. Une fois garé, l'Utilisateur s'engage à prendre connaissance des conditions pratiques d'utilisation et de sécurité sur la Borne de Recharge et sur les panneaux d'information à proximité.

Pour démarrer le Service de Charge, l'Utilisateur pourra :

- S'il a un Badge actif, le présenter à l'emplacement prévu à cet effet sur la Borne de Recharge,
- Suivre les étapes indiquées sur l'Application,
- Scanner le QR code présent sur la Borne de Recharge et suivre les étapes indiquées sur la page du Site .

A la fin de cette étape, après validation des autorisations le cas échéant, sur l'Application, sur le Site ou sur la Borne de Recharge, l'Utilisateur est invité à brancher son véhicule.

L'Utilisateur pourra ensuite accéder au câble de la Borne de Recharge attaché à celle-ci ou le cas échéant, en l'absence de câble, utiliser son propre câble de branchement qu'il pourra brancher sur la prise de la Borne de Recharge. Le branchement démarre le Service de charge du véhicule et finalise la commande.

Lorsque la batterie de son véhicule sera chargée, l'Utilisateur (i) replacera le câble dans l'emplacement prévu à cet effet si le câble est lié à la Borne de Recharge et (ii) présentera son Badge ou utilisera l'Application pour terminer le Service de Charge. La fin du Service de Charge sera constatée lorsque le véhicule ne sera plus branché, la porte d'accès à la prise de la Borne de Recharge fermée et le véhicule aura quitté la place de parking.

Les Utilisateurs ayant créé un Compte peuvent alors voir apparaitre leur Service de Charge dans leur l'historique. Pour les Utilisateurs qui ont utilisé le QR code, la page Web fait apparaitre un reçu pour le Service Charge rendu.

L'Utilisateur est informé que la Borne de Recharge annonce une puissance maximum théorique de charge. La puissance effectivement délivrée dépend de nombreuses conditions telles que la puissance disponible sur la station, la puissance autorisée par le véhicule (voir informations constructrices sur les courbes de puissance en fonction du taux de remplissage de la batterie et de sa température notamment), du type de prise et du type de câble.

Le Service de Charge est dû même si (i) celui-ci est effectivement réalisé, y compris avec une puissance inférieure à la puissance maximale théorique ou (ii) s'il est interrompu sauf en cas de faute imputable à l'Exploitant, au Fournisseur de Charge. Il appartient à l'Utilisateur de suivre régulièrement la charge de son véhicule. Il peut à tout moment terminer le Service de Charge.

10.5. Droit de rétractation applicable au Consommateur s'agissant du Service de Charge

Le Consommateur est informé qu'il dispose du droit de rétractation dans les conditions et selon les modalités décrites à l'article [**9.8**] des présentes CGV.

Si le Consommateur souhaite exercer son droit de rétractation d'un Service de Charge dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Consommateur est informé qu'il est tenu de verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la notification de l'Exploitant de sa décision de se rétracter.

11. Engagements des Parties

11.1. Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service Alizé Toulouse conformément aux présentes CGV et à faire un usage des Bornes de Recharge en conformité avec leur destination. Sans préjudice des stipulations prévues au sein des présentes CGV, l'Utilisateur s'engage à :

- Exécuter les présentes CGV de bonne foi,
- Fournir des informations exactes lors de son inscription au Service Alizé Toulouse,
- Disposer des ressources suffisantes sur son compte bancaire pour payer le Service Alizé Toulouse,
- En cas de changement de ses données personnelles (adresse et données bancaires notamment), l'Utilisateur s'engage à les mettre à jour sans délai,
- Utiliser le Service de Charge ainsi que les Bornes de Recharge conformément à leur destination,
- Utiliser uniquement le câble de la Borne de Recharge lorsque celui-ci est attaché à la Borne de Recharge et en fait partie intégrante, à l'exclusion de tout autre accessoire. Dans les cas où l'usage d'un câble personnel est autorisé, l'Utilisateur s'engage à utiliser uniquement un câble répondant aux normes techniques en vigueur, compatible avec la Borne de Recharge et permettant le branchement de son véhicule,
- Vérifier le bon état général des accessoires avant toute utilisation des Bornes de Recharge,
- Utiliser la prise qui correspond à ses besoins et aux caractéristiques techniques de son véhicule,

- Utiliser l'Application, le Site ou le Badge pour démarrer la charge,
- A effectuer le branchement et démarrer la charge rapidement (moins de 2 minutes),
- Rester vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur la Borne de Recharge et/ou sur son véhicule,
- Présenter en fin d'utilisation le même Badge ou utiliser l'Application ou le Site afin de débrancher le véhicule et terminer le Service de Charge,
- Ranger le câble et, le cas échéant, fermer la porte de la Borne de Recharge après utilisation de cette dernière,
- S'assurer que la porte de la Borne de Recharge est correctement verrouillée,
- Replacer en fin d'utilisation le câble dans l'emplacement prévu à cet effet si le câble est lié à la Borne de Recharge,
- En cas d'alerte, telle qu'une anomalie ou une défaillance constatée sur la Borne de Recharge, prendre toutes les mesures conservatoires pour assurer la sécurité du véhicule et des tiers et appeler le service d'assistance technique au numéro indiqué sur la Borne de Recharge ou sur les panneaux d'information à proximité ou sur le Site ou sur l'Application ;
- Libérer la place à la fin de la recharge sauf si une dérogation est expressément signalée sur la Borne de recharge.

11.2. Engagements de l'Exploitant

Sans préjudice des stipulations prévues aux sein des présentes CGV, l'Exploitant s'engage à

- Exécuter les présentes CGV de bonne foi,
- Effectuer ses meilleurs efforts pour permettre un accès optimal au Site, à l'Application et au Service Alizé Toulouse,
- Réunir et présenter aux Utilisateurs toutes les informations mises à sa disposition par le Fournisseur de Charge via l'Application et le Site.
- Fournir l'assistance à l'utilisation via le lien suivant : https://support.alizecharge.com/

12. Responsabilité

12.1. Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable de la compatibilité de son véhicule avec les connectiques des Bornes de Recharge – ces informations figurant directement sur la Borne de Recharge ou sur l'Application et/ou le Site – ainsi que du bon accomplissement des manœuvres de connexion et déconnexion à la Borne de Recharge.

L'Utilisateur est également responsable de son fait et du fait des personnes désignées par lui dans le cadre de l'exécution des Services de Charge qu'il a souscrit au titre des présentes CGV conformément aux conditions et modalités qui y sont prévues.

Il est par ailleurs responsable du bon paiement des Services de Charge et le cas échéant de l'Abonnement.

L'Utilisateur est seul responsable du non-respect du Code de la route de sa part et du non-respect de toute signalétique sur la voirie.

12.2. Responsabilité de l'Exploitant et des Fournisseurs de Charge

L'Exploitant permet la souscription à un Service de Charge fourni en son nom mais pour le Compte des Fournisseurs de Charges.

A toutes fins utiles, il est précisé à l'Utilisateur qu'en pratique, c'est le Fournisseur de charge qui assure le bon fonctionnement, la maintenance des Bornes de Recharge et la fourniture des informations qui y sont liées.

Aussi, l'Exploitant est responsable vis-à-vis de l'Utilisateur en cas de dysfonctionnement du Service de Charge, à charge pour l'Exploitant de se retourner contre le Fournisseur de Charge. L'Utilisateur est néanmoins informé en qu'en cas de réclamation et/ou tentative d'engager la responsabilité de l'Exploitant au titre du Service de Charge, ce dernier devra se mettre en lien avec le Fournisseur de Charge afin de tenter d'apporter une réponse à l'Utilisateur.

Par ailleurs, si la fin de l'opération de recharge n'est pas exécutée ou effectuée correctement, l'Exploitant ne pourra pas être tenu responsable si la faute relève de la responsabilité de l'Utilisateur ou d'un cas de force majeure.

L'Exploitant n'assume aucune responsabilité de surveillance d'un véhicule en charge et ne seront en aucun cas tenu responsable de toute détérioration ou disparition de véhicule ne résultant pas de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme lors du Service de Charge.

La responsabilité de l'Exploitant ne saurait être davantage engagée en raison du fait de l'Utilisateur, d'un tiers ou d'un événement extérieur revêtant les caractères de la force majeure notamment dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme du Service de Charge par l'Utilisateur ou par un tiers utilisant le Compte Alizé de l'Utilisateur et/ou son Badge de manière frauduleuse ;
- Détérioration des véhicules ou autres équipements non fournis dans les Services de Charge ;
- Indisponibilité des places de stationnement ;
- Indisponibilité des Bornes de Recharge pour raison de vandalisme, accident de circulation, panne, entretien, action de maintenance en cours ;
- Travaux sur la voirie, la Borne de Recharge, les réseaux électriques ou les réseaux de télécommunications ;
- Coupure d'électricité ;
- Perte, panne, dysfonctionnements partiels/totaux ou dégradation du signal GSM/GPRS/3G/GPS ;
- Cas de force majeure.

13. Propriété intellectuelle

L'Application et le Site internet, leurs contenus et les éléments qui les composent (outils, bases de données, interfaces graphiques, noms de domaine, images, textes, vidéos, sons) sont protégés au titre du Code de la Propriété Intellectuelle. Les CGV n'opèrent aucun transfert de propriété au profit de l'Utilisateur sur ces éléments.

Il est concédé à l'Utilisateur un droit d'utilisation non-exclusif et non transférable de l'Application et du Site. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter les données et informations contenues dans l'Application et sur le Site et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression ou une sauvegarde des données et informations consultées.

Leur consultation, utilisation à quelque titre que ce soit, diffusion ou reproduction à des fins commerciales, de revente ou de mise à disposition des tiers est strictement prohibée.

14. Convention de preuve

Compte tenu de la nature de leurs échanges et en particulier de la dématérialisation de leur relation, l'Utilisateur et l'Exploitant conviennent que l'ensemble des enregistrements informatiques dans le système d'information de l'Exploitant ou de ses fournisseurs (fichiers log, etc…) ou leur reproduction sur un support informatique auront, en cas de litige ou de procédure judiciaire, valeur de preuve sans préjudice d'autres modes de preuves admis par la loi et la jurisprudence.

15. Protection des données personnelles

L'Exploitant garantit le respect de la confidentialité des données de l'Utilisateur conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont traitées par l'Exploitant conformément et dans les conditions prévues dans la Politique de protection des données personnelles que l'Utilisateur a accepté lors de la création de son Compte en cliquant sur la case prévue à cet effet et qui est accessible sur l'Application et sur le Site suivant le lien suivant : https://alizecharge.com/privacy-policy/ .

16. Réclamations

Pour toute réclamation, notamment en cas de problème d'utilisation du Service Alizé Toulouse, l'Utilisateur pourra contacter l'Exploitant par le formulaire de contact disponible sur le site https://support.alizecharge.com/ ou par téléphone au numéro précisé à l'article [2].

L'Exploitant recontactera l'Utilisateur dans les meilleurs délais afin de trouver une solution amiable.

17. Clause de juridiction – Loi applicable

17.1. Loi applicable

Les CGV sont régies par le droit français.

17.2. Clause de juridiction

L'Exploitant reste à la disposition de l'Utilisateur pour résoudre à l'amiable tout litige.

Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse apportée par l'Exploitant à la suite d'une réclamation formulée dans les conditions de l'article [**16**], l'Utilisateur pourra agir auprès de l'Exploitant.

17.2.1. Litige avec des Consommateurs

Le Consommateur peut saisir à tout moment et gratuitement le médiateur dont les coordonnées figurent ci-dessous. Il dispose à cet effet d'un délai de d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Exploitant.

Ainsi, le Consommateur peut contacter le centre de médiation CM2C soit :

- Sur le site https://www.cm2c.net/Consommateur-nous-contacter, ou
- Par courriel : cm2c@cm2c.net, ou
- Par courrier à l'adresse suivante : CM2C 14 rue Saint Jean 75017 Paris.

La procédure de médiation est disponible sur le Site.

Le Consommateur est libre de recourir à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

CES MODES DE RÉGLEMENT DES LITIGES ETANT FACULTATIFS, L'UTILISATEUR PEUT À TOUT MOMENT SAISIR LES JURIDICTIONS FRANÇAISES COMPÉTENTES, A SAVOIR LES JURIDICTIONS DU LIEU DE SON DOMICILE OU DU LIEU DE SURVENANCE DU FAIT DOMMAGEABLE.

17.2.2. Litige avec un Professionnel

TOUT LITIGE NE DES PRÉSENTES CGV, QUI NE SERAIT PAS RÉSOLU A L'AMIABLE, SERA EXCLUSIVEMENT DE LA COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX COMPÉTENTS DE VERSAILLES.

ANNEXE – DROIT DE RETRACTATION

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de [**NOM, ADRESSE GEOGRAPHIQUE et ADRESSE COURRIEL**] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu 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.