Conditions générales de vente

Date de mise à jour : 08 octore 2026

Sommaire

1. Définitions 1
2. Informations générales – contact 2
3. Objet et champ d'application des CGV 3
4. Acceptation, entrée en vigueur et modification des présentes CGV 3
5. Description du Service MOBI 3
6. Accès au Site et à l'Application 4
   6.1. Prérequis techniques 4
   6.2. Maintenance et mise à jour de l'Application et du Site 4
   6.3. Responsabilité de l'Exploitant au titre de la navigation sur le Site ou l'Application 5
7. Utilisation d'un Service de Charge 5
   7.1. Prix du Service de Charge 5
   7.2. Conditions et modalités d'Utilisation du Service de Charge 5
8. Engagements des Parties 6
   8.1. Engagements de l'Utilisateur 6
   8.2. Engagements de l'Exploitant 7
9. Responsabilité 7
   9.1. Responsabilité de l'Utilisateur 7
   9.2. Responsabilité de l'Exploitant et des Fournisseurs de Charge 8
10. Propriété intellectuelle 8
11. Convention de preuve 8
12. Protection des données personnelles 9
13. Réclamations 9
14. Clause de juridiction – Loi applicable 9
   14.1. Loi applicable 9
   14.2. Clause de juridiction 9
      14.2.1. Litige avec des Consommateurs 9
      14.2.2. Litige avec un Professionnel 10
   ANNEXE – DROIT DE RETRACTATION 10

1. Définitions

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

«MOBI » ou le « Service MOBI »	Désigne le service de recharge pour véhicules électriques « MOBI recharge Rouen Normandie » mis à disposition par la Métropole Rouen Normandie
« Bornes de Recharge »	Désigne l'infrastructure de charge utilisable avec le Service MOBI et située sur le territoire de la Métropole Rouen Normandie.
« 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.
« 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 MOBI 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://mrn.alizecharge.com/.
« 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 du scanne de QR code. Il se termine lorsque l'Utilisateur a libéré la Borne de Recharge en clôturant la session, 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://mrn.alizecharge.com/ .
« Utilisateur »	Désigne la personne physique, majeure et capable, qui utilise le Service MOBI 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 MOBI est un service public mis en œuvre par la Métropole Rouen Normandie, dont le siège est situé Le 108, 108 Allée François Mitterrand, 76006 Rouen. Le Service est opéré techniquement (supervision, monétique, site web) par la société Bouygues Energies & Services (l'Exploitant), 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/support/home 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 un Site permettant de démarrer une recharge à de véhicules électriques auprès de Fournisseurs de Charge.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Service MOBI 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 qui à lancer une recharge sans créer de compte.

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

En démarrant une recharge, 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://mrn.alizecharge.com/ (rubrique Conditions Générales).

Les CGV sont applicables au Service MOBI 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.

5. Description du Service MOBI

Le Service MOBI permet à l'Utilisateur :

- Par l'intermédiaire de l'Exploitant agissant en son nom mais pour le compte des Fournisseurs de Charge, l'accès à 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 MOBI, l'adhésion (commande de Badge) ou l'utilisation d'un Service de Charge en vue de charger son véhicule électrique ou hybride rechargeable à l'aide d'une Borne de Recharge.

L'Utilisateur peut utiliser le Service sur le Site Web (accessible notamment en scannant le QR code) en sélectionnant le point de charge puis en remplissant ses coordonnées bancaires. Un montant sera réservé auprès de la banque (pré-autorisation). 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.

6. Accès au Site et à l'Application

6.1. Prérequis techniques

L'accès au Site et à l'Application 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 du Site et de l'application sont conditionné 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 du Site et de l'application, 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.

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

L'Exploitant ne garantit pas que le Site et l'Application seront disponibles 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

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 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 de l'Application par l'Utilisateur.

6.3. 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 des 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.

7. Utilisation d'un Service de Charge

7.1. Prix du Service de Charge

Les tarifs des Services de Charge sont consultables :

- Pour les Utilisateurs, après avoir scanné le QR code, sur la page web qui
- 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

7.2. 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 : Passer son Badge devant le lecteur, utiliser l'Application ou 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, utilisera l'Application ou le Site 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 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.

8. Engagements des Parties

8.1. Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service MOBI 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 MOBI,
- Disposer des ressources suffisantes sur son compte bancaire pour payer le Service,
- 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 le Badge, l'Application ou le QR code pour démarrer la charge,
- 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 Badge, 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 ;
- Libérer la place à la fin de la recharge sauf si une dérogation est expressément signalée sur la Borne de recharge.

8.2. 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 MOBI,
- Réunir et présenter aux Utilisateurs toutes les informations mises à sa disposition par le Fournisseur de Charge via le Site et l'Application,
- Fournir l'assistance à l'utilisation via le lien suivant : https://support.alizecharge.com/

9. Responsabilité

9.1. 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, sur l'Application ou sur 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 la commande de Badge.

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.

9.2. Responsabilité de l’Exploitant et des Fournisseurs de Charge

L’Exploitant n’assume aucune responsabilité de surveillance d’un véhicule en charge et ne sera 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 ou le Badge de l’Utilisateur 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.

10. 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 sur l'Application et le Site et (ii) un droit de reproduction consistan26t 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.

11. 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.

12. 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/

13. Réclamations

Pour toute réclamation, notamment en cas de problème d'utilisation du Service MOBI, 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.

14. Clause de juridiction – Loi applicable

14.1. Loi applicable

Les CGV sont régies par le droit français.

14.2. 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.

14.2.1. 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.

14.2.2. 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.