

## SERVICE DE RECHARGE « IZIVIA »

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION

en vigueur au 01/08/2018

### PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation s'appliquent au Service de Recharge défini ci-après. Toute souscription au Contrat suppose l'acceptation pleine et entière par le Client ou l'Utilisateur des présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation. Le Client renonce expressément à se prévaloir d'autres conditions.

### ARTICLE 1<sup>ER</sup> : DÉFINITIONS

Les termes commençant par une lettre majuscule dans les présentes ont la signification qui leur est donnée ci-après.

**Accessoire(s)** : désigne tout équipement homologué permettant le branchement d'un Véhicule à un Point de Recharge. Un câble de branchement homologué fourni par le Client ou par l'Utilisateur est considéré comme un Accessoire.

**Application** : désigne l'application mobile disponible gratuitement dans le cadre du Contrat dédiée au Service de Recharge et dénommée IZIVIA, fonctionnant en environnement iOS et Android, permettant au Client ou à l'Utilisateur notamment de localiser – et dans certains cas de réserver - les Bornes de Recharge, de créer et d'accéder à un Espace Personnel, de souscrire une Formule et, lorsque cette fonctionnalité est disponible sur la Borne de Recharge utilisée, d'effectuer une Recharge dans le cadre d'une Formule ou, pour l'Utilisateur Anonyme, d'acheter un Code de Recharge à l'Unité.

**Badge(s) Tiers** : désigne un(des) badge(s) proposé(s) par d'autres opérateurs de mobilité que IZIVIA, autorisé(s) par cette dernière et permettant à un Utilisateur Tiers d'accéder et d'utiliser des Bornes de Recharge dans le cadre de l'Itinérance entrante de la Recharge. La liste des Badges Tiers est disponible et mise à jour sur le Site Internet IZIVIA.

**Borne(s) de Recharge** : désigne une (des) borne(s) de recharge de Véhicules exploitée(s) par IZIVIA composant les Réseaux de Bornes de Recharge disponibles dans le cadre du Service de Recharge objet du Contrat. Une Borne de Recharge est équipée d'un ou plusieurs Points de de Recharge.

**Borne(s) de Recharge Tiers** : désigne une (des) borne(s) de recharge de Véhicules exploitée(s) par d'autres opérateurs de recharge que IZIVIA, qu'un Client peut utiliser à l'aide du Pass IZIVIA ou à l'aide de l'Application, dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge. La cartographie des Bornes de Recharge Tiers est disponible et mise à jour sur le Site Internet IZIVIA.

**Client(s)** : désigne toute personne physique qui souscrit la Formule à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

**Code de Recharge à l'Unité** : désigne un code à usage unique permettant à un Utilisateur Anonyme

d'effectuer une Recharge Normale, Accélérée ou Rapide sur l'une des Bornes de Recharge du Réseau. **Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation** ou **CGAU** : désigne le présent document accepté par le Client lors de la souscription d'une Formule ou par l'Utilisateur Anonyme lors de l'achat d'un Code de Recharge à l'Unité. Les CGAU font partie intégrante du Contrat.

**Contrat** : désigne le contrat de Service de Recharge souscrit par le Client ou par l'Utilisateur Anonyme auprès de IZIVIA. Le Contrat contient ainsi l'intégralité de l'accord entre le Client ou l'Utilisateur Anonyme et IZIVIA : il annule et remplace tout échange antérieur portant sur le même objet et constitue un ensemble indivisible.

**Espace Personnel** : désigne l'espace de gestion en ligne accessible gratuitement par le Client via une rubrique dédiée sur le Site Internet IZIVIA ou l'Application, après authentification et depuis lequel le Client a notamment la possibilité de consulter et de gérer ses informations personnelles, son Contrat, d'accéder à ses factures et à ses relevés d'utilisation du Service de Recharge, ainsi que de prendre connaissance des informations transmises par IZIVIA.

**Formulaire de Souscription** : désigne le formulaire de souscription au Contrat tel que complété et accepté par le Client ou l'Utilisateur Anonyme à partir des Sites Internet ou de l'Application. Le Formulaire de Souscription fait partie intégrante du Contrat.

**Formule(s)** : désigne l'une des formules proposées au Client dans le cadre du Contrat dont les conditions notamment tarifaires sont décrites ci-après et sur le Site Internet IZIVIA.

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

**Itinérance sortante de la Recharge** : désigne pour un Client la faculté d'accéder et d'utiliser des Bornes de Recharge Tiers à l'aide du Pass IZIVIA ou de l'Application, dans le cadre d'une Formule et sans nécessité de conclure un abonnement auprès des opérateurs des Bornes de Recharge Tiers.

**Partenaire(s)** : désigne les partenaires de IZIVIA pour le déploiement et l'exploitation des Bornes de Recharge dans le cadre du Service de Recharge.

**Pass IZIVIA** : désigne le(s) badge(s) de type RFID délivré(s) au Client lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat permettant d'accéder et d'utiliser les Réseaux de Bornes de Recharge accessibles dans le cadre du Service de Recharge et de bénéficier de l'Itinérance sortante de la Recharge. L'utilisation des Pass IZIVIA est soumise aux présentes CGAU.

**Point(s) de Recharge** : désigne une interface intégrée à une Borne de Recharge (Tiers) et associée à un emplacement de stationnement permettant de recharger un seul Véhicule à la fois.

**Recharge** : désigne les différents types de recharge d'un Véhicule pouvant être proposés dans le cadre du Service de Recharge, à savoir :

- Recharge Normale : correspond à une puissance de recharge inférieure ou égale à 3kW,
- Recharge Accélérée : correspond à une puissance de recharge comprise entre 3 et 22kW,
- Recharge Rapide : correspond à une puissance de recharge comprise entre 22 et 50kW.

**Réseau de Bornes de Recharge** : désigne l'ensemble des Bornes de Recharge de Véhicules accessibles dans le cadre du Service de Recharge objet du Contrat. Les Réseaux de Bornes de Recharge peuvent être exploités par IZIVIA en son nom et pour son compte ou au nom et pour le compte de tiers.

**Service de Recharge** : désigne le service de recharge objet du Contrat, auxquels la Formule ou un Code de Recharge à l'Unité permet d'accéder, comprenant l'accès aux Réseaux de Bornes de Recharge et l'accès à l'Espace Personnel.

**Site(s) Internet** : désigne indifféremment le Site Internet IZIVIA, le Site Internet de paiement en ligne ou les deux.

**Site Internet IZIVIA** : désigne le site internet de IZIVIA accessible à l'adresse suivante : [www.izivia.com](http://www.izivia.com).

**Site Internet de paiement en ligne** : désigne le site internet de IZIVIA accessible à l'adresse suivante : [paynow.sodetrel.fr](http://paynow.sodetrel.fr)

**Station(s) de Recharge** : désigne un lieu de recharge, qui se compose d'un emplacement comprenant une ou plusieurs places de stationnement équipée(s) de Bornes de Recharge. La cartographie des Stations de Recharge est disponible sur le Site Internet IZIVIA.

**Utilisateur** : désigne indifféremment un Utilisateur Anonyme et / ou un Utilisateur Tiers utilisant le Service de Recharge.

**Utilisateur Anonyme** : désigne toute personne physique utilisant les Bornes de Recharge à l'aide d'un Code de Recharge à l'Unité acheté depuis les Sites Internet ou l'Application.

**Utilisateur Tiers** : désigne toute personne physique utilisant les Bornes de Recharge dans le cadre de l'Itinérance entrante de la Recharge.

**Véhicule** : désigne le véhicule privatif du Client ou de l'Utilisateur, électrique ou hybride rechargeable, et pour lequel est utilisé le Service de Recharge. Sans autres précisions, le terme "Véhicule" fait référence au Véhicule lui-même et à ses Accessoires. Selon la Borne de Recharge, le Véhicule peut-être un véhicule particulier (« de tourisme ») un véhicule utilitaire léger ou n deux-roues électriques en ce compris les vélos.

## ARTICLE 2 : OBJET DES CGAU – DESCRIPTION DU SERVICE DE RECHARGE

**2.1.** Les présentes CGAU définissent les conditions d'accès et d'utilisation du Service de Recharge entre IZIVIA et le Client ou l'Utilisateur Anonyme. L'utilisation du Service de Recharge et des Bornes de Recharge est soumise à l'acceptation et au respect par le Client ou l'Utilisateur Anonyme des droits et obligations prévus aux présentes CGAU.

**2.2.** Le Service de Recharge comprend les prestations suivantes :

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

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

Le Client accède et utilise le Service de Recharge dans le cadre de la Formule qu'il a souscrite, à l'aide d'un Pass IZIVIA ou de l'Application.

Dans le cadre d'un seul et même Contrat, selon la Formule souscrite, un seul ou plusieurs Pass IZIVIA peuvent être commandés et activés. Ce nombre est indiqué dans le Formulaire de Souscription.

L'Utilisateur Anonyme accède et utilise le Service de Recharge à l'aide de l'Application ou du Site Internet de paiement en ligne en achetant un Code de Recharge à l'Unité.

- **L'accès à l'Espace Personnel, pour les Clients ayant souscrit une Formule**, tel que défini dans les présentes CGAU.

- **L'accès et l'utilisation de Bornes de Recharge Tiers à l'aide du Pass IZIVIA, pour les Clients ayant souscrit une Formule**, dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge, selon les conditions et modalités définies ci-après.

## ARTICLE 3 : CONDITIONS ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION D'UNE FORMULE – ACHAT D'UN CODE DE RECHARGE A L'UNITÉ

### 3.1. Souscription d'une Formule

**3.1.1.** La souscription à la Formule est ouverte aux personnes physiques sous réserve de l'acceptation et du respect des présentes CGAU, de la fourniture des renseignements requis et du paiement des frais de souscription mentionnés à l'article 7.1.

**3.1.2.** Le Client peut demander à bénéficier d'une Formule parmi celles proposées en se connectant sur le Site Internet IZIVIA ou à l'aide de l'Application. Le Client devra suivre les différentes étapes de souscription qui lui sont proposées et devra ainsi :

- renseigner les informations requises dans le Formulaire de Souscription,
- sélectionner l'une des Formules proposées et en indiquant notamment le nombre de Pass IZIVIA,
- prendre connaissance et accepter les présentes CGAU,
- valider une deuxième fois sa commande, la modifier ou l'annuler, puis,
- une fois la commande validée une deuxième fois, procéder au paiement des frais mentionnés à l'article 7.1.

IZIVIA accusera alors réception de la demande du Client en lui adressant un courriel récapitulatif à l'adresse électronique qu'il aura renseignée. Le Pass IZIVIA est adressé par voie postale au Client dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de ce courriel.

**3.1.3.** Le Client déclare que toutes les informations et documents fournis lors de la souscription sont exacts et s'engage en cas de modification, à en informer IZIVIA sans délai via l'Espace Personnel. L'absence de

notification ou la fourniture d'informations insuffisantes ou erronées pourra entraîner la résiliation de plein droit de la Formule. IZIVIA peut être amenée à effectuer quelques contrôles préalables des informations déclarées par le Client et se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de Contrat dès lors que l'adresse d'envoi d'un Pass IZIVIA est inconnue, non permanente ou fantaisiste. Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué. IZIVIA est libre de refuser la demande de souscription du Contrat pour un motif légitime, tel que la résiliation d'un précédent contrat par IZIVIA pour fraude ou défaut de paiement. La souscription du Contrat engage i) le Client, ii) le payeur s'il est différent du Client et tout porteur du Pass IZIVIA à qui le Client remettrait ledit Pass.

### **3.1.4. Changement de Formule et / ou demande de Pass IZIVIA supplémentaire(s) en cours de Contrat**

En cours de Contrat et si la Formule initialement souscrite le permet, le Client peut demander à changer de Formule et /ou à bénéficier de Pass IZIVIA supplémentaire(s), moyennant le paiement des frais mentionnés à l'article 7.2. Le Client effectue sa demande depuis son Espace Personnel sur le Site Internet IZIVIA ou à l'aide de l'Application, en contactant IZIVIA ou, dans certains cas, auprès d'un Partenaire.

### **3.2. Achat d'un Code de Recharge à l'Unité**

L'Utilisateur Anonyme peut accéder et utiliser le Service de Recharge en achetant un Code de Recharge à l'Unité, à l'aide de son téléphone mobile depuis le Site Internet de paiement en ligne ou l'Application, sous réserve de l'acceptation préalable et du respect des CGAU, ainsi des Conditions Générales d'Utilisation du Site Internet de paiement en ligne ou de l'Application. L'Utilisateur Anonyme doit effectuer sa demande lorsqu'il se trouve devant une Borne de Recharge puis suivre les instructions qui figurent ci-dessous et sur la Borne de Recharge.

L'Utilisateur Anonyme doit compléter directement le Formulaire de Souscription en ligne, en indiquant la Borne de Recharge et le type de Recharge qu'il souhaite, prendre connaissance et accepter les CGAU, puis renseigne son adresse électronique, avant de confirmer sa demande. L'Utilisateur Anonyme peut également scanner à l'aide de son téléphone portable le QR Code présent sur la Borne de Recharge. Une fois obtenue une pré autorisation de paiement, l'Utilisateur Anonyme reçoit à l'adresse électronique qu'il a renseignée un courriel de confirmation de sa demande ; il doit alors démarrer la Recharge à l'aide de l'Application dans les conditions indiquées à l'article 5.2.1.

## **ARTICLE 4 : DROIT DE RÉTRACTATION**

### **4.1. Clients ayant souscrit une Formule**

Le Client particulier bénéficie, en cas de souscription à distance d'une Formule, d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans motifs, dans un délai de quatorze jours à compter de la date de souscription. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informe IZIVIA de l'exercice de son droit de rétractation en renvoyant, sans que cela ne soit obligatoire, le formulaire de rétractation fourni lors de la conclusion du Contrat, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou en adressant un courrier à IZIVIA, à l'adresse mentionnée à l'article 17.2.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, IZIVIA rembourse, s'il y a lieu, le Client de la totalité des sommes versées au titre de la Formule choisie, dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle IZIVIA a été informée de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement est effectué en utilisant le moyen de paiement choisi par le Client lors de sa demande de souscription, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement. Le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement d'une Formule, sans préjudice du droit de rétractation. Dans ce cas, s'il exerce son droit de rétractation, le Client sera redevable des sommes dues à IZIVIA au titre de sa souscription et de l'utilisation des Services de Recharge jusqu'à la date d'exercice du droit de rétractation. Ces sommes sont calculées conformément à l'article 7 des présentes CGAU. L'exercice du droit de rétractation entraîne la désactivation des Pass IZIVIA.

### **4.2. Utilisateurs Anonymes**

Dans le cas d'une demande à distance d'un Code de Recharge à l'Unité par le biais du Site Internet de paiement en ligne ou de l'Application, l'Utilisateur Anonyme est informé qu'il ne peut exercer son droit de rétractation dans la mesure où il demande que la Recharge soit pleinement réalisée avant la fin du délai de rétractation et que le Code de Recharge à l'Unité est d'utilisation immédiate, avec une durée de validité limitée. L'Utilisateur Anonyme est invité à renoncer à son droit de rétractation lors de la commande du Code de Recharge à l'Unité.

## **ARTICLE 5 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DE RECHARGE**

### **5.1. Pass IZIVIA**

Chaque Pass IZIVIA permet au Client de Recharger un Véhicule aux Bornes de Recharge accessibles dans le cadre de la Formule souscrite, ainsi qu'aux Bornes de Recharge Tiers dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge. Le Pass IZIVIA permet de déclencher ou d'interrompre la Recharge ainsi que la facturation associée. Les différentes étapes d'accès et de fin de Recharge à l'aide d'un Pass IZIVIA d'un Véhicule peuvent varier selon les Bornes de Recharge utilisées. Les modalités d'utilisation sont fournies au sein de la Station de Recharge, disponibles sur le Site Internet IZIVIA, l'Application ainsi qu'à l'article 5.2.1 ci-après.

Le Pass IZIVIA n'est pas un moyen de paiement. Il est propriété du Client à compter de sa réception et nécessite une activation par le Client sur le Site Internet IZIVIA ou l'Application pour devenir fonctionnel, au moyen du numéro et du code d'activation imprimés sur le Pass IZIVIA. La durée de validité du(des) Pass IZIVIA correspond à la durée du Contrat.

### **Précautions d'emploi**

Chaque Pass IZIVIA ne fonctionne que sur des Bornes de Recharge dotées d'une solution technique

compatible (RFID) et est rattaché aux Réseaux de Bornes de Recharge auxquels le Client a accès au jour de l'utilisation du Service de Recharge. Chaque Pass IZIVIA dispose d'une puce et d'une antenne dont le bon fonctionnement dépend de précautions d'utilisation de base. Le Client est seul responsable de l'utilisation de chaque Pass IZIVIA délivré et est invité à respecter l'ensemble des consignes d'utilisation portées à sa connaissance, notamment à ne pas le soumettre à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement du Pass IZIVIA. A défaut du respect de ces consignes, le Service de Recharge peut être dégradé et le Client risque des anomalies de facturation.

#### **Perte, vol ou défectuosité de Pass IZIVIA**

En cas de perte ou de vol de Pass IZIVIA, le Client doit en informer sans délai IZIVIA par tout moyen et le confirmer par écrit aux coordonnées figurant à l'article 17.2 (par courriel ou via l'Espace Personnel). Le Client doit impérativement mentionner son numéro d'identification Client ou le numéro du Pass IZIVIA. Le Client pourra demander l'émission de Pass IZIVIA de remplacement qui lui seront délivrés et facturés dans les conditions prévues à l'article 7.2. A défaut d'une telle opposition, IZIVIA décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive par un tiers d'un Pass IZIVIA perdu ou volé, le Client restant alors redevable des sommes dues au titre de toute utilisation de chaque Pass IZIVIA qu'il détient.

En cas de défaillance d'un Pass IZIVIA, le Client doit en informer IZIVIA sans délai puis à retourner le Pass IZIVIA défectueux à IZIVIA aux coordonnées figurant à l'article 17.2. Si le dysfonctionnement n'est pas imputable au Client, le Pass IZIVIA défaillant sera remplacé sans frais. La responsabilité de IZIVIA est limitée au remplacement du Pass IZIVIA défaillant. Si après vérification la défaillance est imputable au Client, IZIVIA lui facturera le coût du Pass IZIVIA détérioré, ainsi que les frais additionnels liés (participation aux frais de conditionnement et d'envoi, frais de mise en service et d'activation, support...).

Dans tous les cas de perte, vol ou défectuosité :

- IZIVIA procédera alors à la désactivation du Pass IZIVIA dès réception de la déclaration de perte, de vol ou de défectuosité du Pass IZIVIA ;
- IZIVIA ne procédera pas au remboursement des Pass IZIVIA demandés par le Client dans le cadre d'un nouveau Contrat entre la date de la perte, du vol ou de la défectuosité du Pass IZIVIA et la date de réception par le Client du Pass IZIVIA de remplacement ;
- Sauf stipulation contraire, la facturation au titre de la Formule souscrite ne sera pas interrompue (part fixe).

#### **Demande de remplacement et de retrait de Pass IZIVIA par IZIVIA**

IZIVIA peut prendre l'initiative du retrait ou de l'éventuel remplacement du Pass IZIVIA en cas de résiliation du Contrat par IZIVIA, de fraude, d'altération ou de

contrefaçon du Pass IZIVIA ou d'incompatibilité avec les perfectionnements apportés par IZIVIA au Service de Recharge et / ou aux Bornes de Recharge. Dans tous les cas, IZIVIA en informera préalablement le Client et lui fournira un nouveau Pass IZIVIA et désactivera le précédent Pass IZIVIA, rendant ce dernier inopérant sur les Bornes de Recharge. Le Client devra activer le nouveau Pass IZIVIA selon les modalités prévues aux présentes.

## **5.2. Conditions d'utilisation des Bornes de Recharge**

### **5.2.1. Fonctionnement**

Les Clients accèdent et utilisent les Bornes de Recharge au moyen d'un Pass IZIVIA ou de l'Application.

Pour utiliser une Borne de Recharge, le Client ou l'Utilisateur doit garer le Véhicule sur une place d'une Station de Recharge identifiable grâce à une signalétique et un marquage au sol spécifiques. **Pour brancher et recharger son Véhicule à une Borne de Recharge, le Client ou l'Utilisateur doit 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. Avant toute utilisation, le Client ou l'Utilisateur doit s'assurer qu'il dispose d'un câble homologué compatible avec la Borne de Recharge et permettant le branchement de son Véhicule.** Le Client ou l'Utilisateur s'engage à utiliser la prise qui correspond à ses besoins et aux caractéristiques techniques de son Véhicule.

Pour procéder à la Recharge de son Véhicule, le Client doit passer son Pass IZIVIA (ou pour l'Utilisateur Tiers son Badge Tiers) sur le lecteur de badge de la Borne de Recharge afin de déverrouiller l'accès au Point de Recharge et de permettre le branchement du Véhicule. L'Utilisateur Anonyme scanne ou renseigne dans l'Application le QR Code présent sur la Borne de Recharge afin de lancer le processus de déverrouillage. Le Client ou l'Utilisateur doit ensuite brancher le câble de recharge sur le Point de Recharge et sur son Véhicule.

En fin d'utilisation, pour mettre fin à la Recharge de son Véhicule, le Client doit passer son Pass IZIVIA (ou pour l'Utilisateur Tiers, son Badge Tiers) sur le lecteur de badge de la Borne de Recharge et libérer la Borne de Recharge en débranchant du Véhicule le câble de branchement du Point de Recharge. S'il est un Utilisateur Anonyme, il interrompt la Recharge à l'aide de l'Application. Si le câble utilisé est celui de la Borne de Recharge, le Client ou l'Utilisateur remet en place ce dernier dans la Borne de Recharge. La Borne de Recharge est considérée comme libérée lorsque le Véhicule n'est plus branché à la Borne de Recharge, lorsque la trappe de la Borne de Recharge est refermée par le Client ou l'Utilisateur et que le Véhicule n'est plus garé à la place de stationnement correspondante.

En cas d'impossibilité de libération correcte de la Borne de Recharge, le Client ou l'Utilisateur doit prévenir IZIVIA au plus tôt par téléphone au numéro du service d'assistance technique mentionné à l'article 17.1 ou

figurant sur la Borne de Recharge. L'Utilisateur Tiers doit contacter son opérateur de mobilité.

### 5.2.2. Réservation d'une Borne de Recharge

Sous réserve que cette fonctionnalité soit disponible, le Client ou l'Utilisateur Anonyme peut réserver une Borne de Recharge à l'aide de l'Application. IZIVIA informera de la mise en service de cette fonctionnalité. La durée de la réservation est limitée à 20 minutes avant son arrivée, après confirmation de la réservation par IZIVIA qui sera adressée au Client ou à l'Utilisateur Anonyme via l'Application. La réservation est considérée comme utilisée lorsque sera apposé le Pass IZIVIA sur la Borne de Recharge réservée ou lorsque l'Application sera utilisée pour démarrer la Recharge. Au-delà de 20 minutes, la réservation sera annulée. Une réservation non honorée ou annulée entraîne la facturation de pénalités dont le montant figure sur le Site Internet IZIVIA et sur l'Application.

### 5.3. Accès et utilisation de Bornes de Recharge Tiers à l'aide d'un Pass IZIVIA ou de l'Application

L'utilisation de Bornes de Recharge Tiers par le Client à l'aide d'un Pass IZIVIA ou de l'Application doit se faire conformément aux conditions d'utilisation édictées par l'opérateur desdites Bornes (Itinérance sortante) et dans le respect des consignes d'utilisation figurant sur les Bornes de Recharge Tiers.

### 5.4. Accès et utilisation des Bornes de Recharge à l'aide d'un Badge Tiers

Les Bornes de Recharge constituant le Réseau peuvent être également accessibles à des Utilisateurs Tiers porteurs d'un Badge Tiers autorisé par IZIVIA : dans ce cas, l'utilisation des Bornes de Recharge doit se faire conformément aux présentes CGAU, aux consignes d'utilisation figurant sur les Bornes de Recharge et aux conditions d'utilisation des Badges Tiers émis par lesdits opérateurs.

### 5.5. Affectation des places de stationnement à la Recharge

Les places de stationnement des Stations de Recharge dédiées au Service de Recharge ne peuvent être utilisées que pour la Recharge des Véhicules. En conséquence de quoi il est strictement interdit au Client et à l'Utilisateur de stationner sur ces places de stationnement si le Véhicule n'est pas en cours de rechargement. Le Client et l'Utilisateur sont tenus de respecter les règles de stationnement applicables. A défaut, le Client ou l'Utilisateur s'expose le cas échéant à un enlèvement du Véhicule et/ou à une amende, contravention, un procès-verbal établi à son encontre, dont il prendra en charge toutes les conséquences, notamment pécuniaires.

### 5.6. Sécurité

**L'attention du Client et de l'Utilisateur est attirée sur la nécessité de s'assurer du bon état des Accessoires avant toute utilisation des Bornes de Recharge.** Le Client ou l'Utilisateur doit rester vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur les Bornes de Recharge et/ou sur son Véhicule. En cas d'alerte, telle qu'une anomalie ou une défaillance constatée sur une Borne de Recharge, le Client ou l'Utilisateur prendra toutes les mesures conservatoires

pour assurer la sécurité du Véhicule et des tiers, telles que notamment débrancher sans délai de son Véhicule, enclencher le bouton d'arrêt d'urgence et appeler le service d'assistance technique dont le numéro de téléphone est mentionné à l'article 17.1.

## ARTICLE 6. DURÉE

### 6.1. Formule

Le Contrat est souscrit et entre en vigueur à la date de réception par le Client du courriel récapitulatif qui lui est adressé suite à sa demande de souscription de la Formule. La durée est susceptible de varier en fonction de la Formule choisie par le Client, qui lui est indiquée sur le Formulaire de Souscription.

### 6.2. Utilisateurs Anonymes

Chaque Recharge est effectuée à l'acte par l'Utilisateur Anonyme, sans engagement.

## ARTICLE 7 : PRIX – MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

### 7.1 Frais de souscription

La souscription d'un Contrat par le Client ou l'achat d'un Code de Recharge à l'Unité par l'Utilisateur Anonyme donne lieu à la facturation de frais de souscription, dont le montant est mentionné sur le Formulaire de Souscription, sur les Sites Internet et sur l'Application. Le téléchargement et l'utilisation de l'Application est gratuit (à l'exception du coût de communication appliqué le cas échéant par son opérateur de téléphonie).

### 7.2. Prix d'un Pass IZIVIA

Le prix de chaque Pass IZIVIA commandé est indiqué lors de la souscription d'une Formule, selon le prix en vigueur à cette date. Ce prix est également facturé au Client en cas de demande de remplacement d'un Pass IZIVIA ou de commande de Pass IZIVIA supplémentaire(s) en cours de Contrat et sera porté sur la première facture émise suite à sa demande. Ils devront être acquittés par le Client selon le mode de règlement choisi et dans le délai indiqué dans les présentes CGAU.

### 7.3. Prix du Service de Recharge

#### 7.3.1. Utilisation des Bornes de Recharge dans le cadre d'une Formule

Le prix hors taxes correspond au prix de la Recharge, dont le montant unitaire varie selon le Réseau de Bornes de Recharge utilisé. Dans tous les cas, ce montant est déterminé en fonction :

- de la durée d'utilisation du Service de Recharge, et / ou
- de l'heure à laquelle la Recharge est effectuée (en journée ou de nuit), et / ou
- du type de Recharge (Normale, Accélérée ou Rapide).

Dans tous les cas, le prix unitaire de la Recharge correspond à une durée minimale d'utilisation. Toute Recharge commencée entraînera la facturation de cette durée minimale, indiquée sur le Formulaire de Souscription, les Sites Internet et l'Application.

Pour certaines Formules uniquement, s'ajoute au prix de la recharge une part fixe, qui est un prix mensuel forfaitaire correspondant à l'abonnement.

### **7.3.2. Utilisation des Bornes de Recharge par un Utilisateur Anonyme**

L'utilisation du Service de Recharge par l'Utilisateur Anonyme se fait à l'aide d'un Code de Recharge à l'Unité, dont le prix hors taxes est identique quelle que soit le Réseau et la Borne de Recharge utilisé(e), son horaire d'utilisation et le type de Recharge effectuée. A ce prix s'ajoute le prix de la Recharge dont le montant varie en fonction de la durée d'utilisation. Dans tous les cas, le prix unitaire de la Recharge correspond à une durée minimale d'utilisation qui figure sur le Formulaire de Souscription, les Sites Internet et l'Application. Toute Recharge commencée entraînera la facturation de cette durée minimale.

### **7.4. Accès et utilisation de Bornes de Recharge Tiers à l'aide d'un Pass IZIVIA ou de l'Application**

L'accès et l'utilisation des Bornes de Recharge Tiers par le Client à l'aide d'un Pass IZIVIA ou de l'Application, dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge, sera facturé par IZIVIA conformément aux modalités fixées à l'article 7.8, à partir des données qui seront transmises à IZIVIA par l'opérateur des Bornes de Recharge Tiers et selon le prix fixé par ce dernier. A ce prix s'ajoute les frais d'interopérabilité facturés par IZIVIA par acte de Recharge.

### **7.5. Frais de réservation d'une Borne de Recharge**

Des frais sont facturés au Client ou à l'Utilisateur en cas de réservation d'une Borne de Recharge.

### **7.6. Montants en vigueur - Evolution des prix**

L'ensemble des prix et des frais en vigueur mentionnés au présent article 7 sont indiqués sur le Formulaire de Souscription, les Sites Internet et l'Application. Ils pourront être modifiés à tout moment par IZIVIA.

S'agissant des Formules, le(s) nouveau(x) montant(s) desdits prix et / ou frais sera (ont) porté(s) à la connaissance du Client par courriel, au moins 30 jours avant la date à laquelle il(s) entrera (ont) en vigueur. A compter de cette date, les nouveaux montants seront applicables de plein droit aux utilisations du Service de Recharge réalisées par le Client à compter de la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix et / ou frais.

En cas de non-acceptation des nouveaux prix et / ou frais, le Client a la faculté de résilier la Formule. Le Client adresse sa demande à IZIVIA dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la (des) modification(s). Les dispositions du présent alinéa ne s'appliquent pas aux Utilisateurs Anonymes.

### **7.7. Impôts, taxes et charges**

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

### **7.8. Modalités de facturation et de règlement**

#### **7.8.1. Formules**

Les frais de souscription à une Formule sont dus en totalité par le Client à la souscription du Contrat.

En cas de changement de Formule en cours de Contrat, les frais correspondants seront portés sur la première facture émise suite à sa demande et au titre de la Formule.

Les factures au titre de l'utilisation du Service de Recharge sont émises mensuellement par IZIVIA et doivent être réglées par le Client dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date d'émission.

Les factures sont émises sous format électronique, ce que le Client accepte expressément. Le Client est informé de la mise à disposition dans son Espace Personnel de sa facture par un courriel.

Le règlement est réputé réalisé à la date de mise à disposition des fonds par le Client.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement n'est pas suspendue.

Le Client choisit de régler les frais de souscription et ses factures du Service de Recharge selon l'une des modalités suivantes :

- par carte bancaire, à partir des Sites Internet ou de l'Application,
- par carte bancaire, avec ordre de virement récurrent,
- par prélèvement automatique mensuel (mandat SEPA) : le paiement est réparti en 12 mensualités, étant précisé que le prélèvement intervient chaque mois. La date à laquelle intervient le prélèvement est indiquée sur chaque facture dans l'Espace Personnel.

#### **7.8.2. Pénalités, frais et mesures en cas de non-paiement**

A défaut de paiement intégral des factures dans le délai imparti pour leur règlement,

- Les sommes dues sont majorées de plein droit et sans mise en demeure préalable ou rappel, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.

- IZIVIA informe le Client par courriel qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de huit jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur la facture, son accès au Service de Recharge pourra être suspendu.

- A défaut de règlement ou d'accord entre IZIVIA et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, IZIVIA avise le Client par un second courriel qu'à défaut de règlement dans un délai de 3 jours, l'accès au Service de Recharge sera suspendu et le(s) Pass IZIVIA du Client désactivé(s). Au bout de ce délai de 3 jours supplémentaires, une mise en demeure est adressée au Client et son compte ainsi que son(s) Pass IZIVIA est (sont) suspendu(s). A tout moment, si le Client s'acquiesce du montant impayé, l'accès au Service de Recharge peut être rétabli et le(s) Pass IZIVIA réactivé(s) par IZIVIA. A défaut, IZIVIA pourra résilier le Contrat.

#### **7.8.3. Code de Recharge à l'Unité**

L'Utilisateur Anonyme s'acquiesce du prix du Code de la Recharge à l'Unité auprès de l'un des Prestataires de paiement de IZIVIA lors de la commande.

Le paiement du prix de la Recharge s'effectue uniquement lorsque l'Utilisateur Anonyme a effectué une Recharge telle décrite à l'article 5.2.1. Le montant est alors prélevé sur le compte bancaire dont l'Utilisateur Anonyme a renseigné les coordonnées lors de l'achat du Code de Recharge à l'Unité pour l'obtention d'une pré-autorisation de paiement (ne pouvant excéder 50€ TTC).

Chaque achat d'un Code de Recharge à l'Unité et la Recharge donne lieu à l'envoi d'une facture par IZIVIA, sous forme électronique, ce que l'Utilisateur Anonyme accepte expressément. Les factures sont adressées à l'Utilisateur Anonyme à l'adresse électronique renseignée par ce dernier ou mises à disposition dans son Espace Personnel accessible depuis le Site Internet IZIVIA ou l'Application.

### 7.9. Utilisation de Bornes de Recharge à l'aide d'un Badge Tiers

L'accès et l'utilisation des Bornes de Recharge à l'aide d'un Badge Tiers seront facturés à l'Utilisateur Tiers, à partir des données transmises à son opérateur de mobilité par IZIVIA et selon le prix fixé par IZIVIA. A ce prix peut s'ajouter le montant de l'abonnement et des frais d'interopérabilité éventuellement appliqués par cet opérateur au titre du contrat souscrit par l'Utilisateur Tiers auprès de ce dernier. L'Utilisateur Tiers doit s'acquiescer de ces sommes conformément aux modalités de règlement prévu par ledit opérateur de mobilité.

## ARTICLE 8 : ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT ET DE L'UTILISATEUR

8.1. Le Client ou l'Utilisateur s'engage à utiliser le Service de Recharge conformément aux présentes CGAU et après les avoir acceptées et à ce titre, à :

- faire un usage normal des Bornes de Recharge en conformité avec leur destination et avec les caractéristiques techniques de son Véhicule ;
- respecter les instructions du constructeur du Véhicule sur la durée et la puissance maximales de la Recharge ;
- ne brancher sur les Bornes de Recharge que des Véhicules électriques ou des Véhicules hybrides rechargeables commercialisés sur le marché ;
- informer IZIVIA de toute panne affectant une Borne de Recharge en appelant le numéro de téléphone de l'assistance technique mentionné à l'article 17.1,
- **en cas d'utilisation de Bornes de Recharge Tiers à l'aide du Pass IZIVIA ou de l'Application, respecter les conditions et consignes d'utilisation dictées par l'opérateur des Bornes de Recharge Tiers.**

8.2. Le Client est le seul responsable à l'égard de IZIVIA, notamment s'il commande ou s'il confie à un tiers un ou plusieurs Pass IZIVIA.

8.3. Le Client ou l'Utilisateur est, tant vis-à-vis de IZIVIA que des tiers, responsable de son Véhicule et de ses Accessoires dont il assume la pleine et entière garde

lors de sa Recharge et/ ou de son stationnement au sein des Stations de Recharge.

8.4. Sauf cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil le Client ou l'Utilisateur est responsable envers IZIVIA pour tout préjudice et tout coût subis par IZIVIA en cas d'utilisation d'une Borne de Recharge et / ou des Accessoires non conforme aux présentes CGAU lui étant imputable et ayant entraîné une dégradation de celle(s)-ci. La responsabilité du Client ou de l'Utilisateur pourra notamment comprendre les coûts des réparations nécessaires pour permettre le fonctionnement normal de la Borne de Recharge concernée.

## ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ ET ENGAGEMENTS DE IZIVIA

9.1. IZIVIA ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la perte ou des dommages causé(e/s) au Véhicule et à ses Accessoires à l'occasion de sa Recharge. IZIVIA n'assume aucune obligation de surveillance et ne sera en aucun cas responsable de toute détérioration ou disparition du Véhicule ne résultant pas de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme.

9.2. Le Service de Recharge reposant sur un principe de libre-service, IZIVIA ne peut être tenue pour responsable de l'absence de Bornes de Recharge disponibles.

9.3. IZIVIA ne pourra pas être tenue responsable vis à vis du Client ou de l'Utilisateur, de :

- la perte ou des dommages atteignant les objets et effets personnels du Client ou de l'Utilisateur à l'occasion de la Recharge ;
- En cas de fraude ;
- En cas de mauvaise utilisation ou d'utilisation d'un Pass IZIVIA non conforme à sa destination ;
- la perturbation temporaire ou du dysfonctionnement du Service de Recharge, d'une ou plusieurs Stations de Recharge, des Sites Internet ou de l'Application, qui peuvent être perturbés ou rendus temporairement indisponibles dans les cas suivants :
  - o perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle des réseaux GSM/GPRS/3G,
  - o perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM/GPRS/3G par l'opérateur de télécommunication utilisé par IZIVIA,
  - o dégradation du signal GSM/GPRS/3G ou du signal GPS due, notamment aux conditions météorologiques,
  - o impossibilité de fournir le Service de Recharge, inaccessibilité ou indisponibilité d'une ou plusieurs Stations de Recharge du fait de travaux de voirie ou de réseaux à l'initiative d'un tiers nécessitant la mise hors service d'ouvrages, notamment à l'initiative des pouvoirs publics ;
  - o coupure d'électricité dont IZIVIA ne serait pas l'origine,
- en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil ;
- des dommages indirects tels que la perte de marché, le préjudice commercial, la perte de clientèle, le trouble

commercial quelconque, la perte de profit, la perte de l'image de marque.

**De plus, IZIVIA n'assume vis-à-vis du Client aucune responsabilité concernant les prestations fournies par les opérateurs des Bornes de Recharge Tiers (telles que notamment et de manière non limitative : indisponibilité, dysfonctionnement des Bornes de Recharge Tiers ou dommage de quelque nature que ce soit subi par le Client à l'occasion de l'utilisation de Bornes de Recharge Tiers) ni par les plateformes d'interopérabilité sollicités dans le cadre de l'itinérance entrante ou sortante de la Recharge.**

**L'Utilisateur Tiers doit s'adresser à son opérateur de mobilité.**

## **ARTICLE 10 : DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

**10.1.** En conformité avec les dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, les données à caractère personnel des Clients et des Utilisateurs font l'objet d'un traitement dont IZIVIA est le responsable.

**10.2.** Les données collectées sont destinées à IZIVIA, ses partenaires et prestataires externes (dont les opérateurs de recharge et de mobilité ainsi qu'aux plateformes d'interopérabilité, dans le cadre de l'itinérance entrante ou sortante de la Recharge) ainsi qu'aux établissements financiers et postaux et aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

**10.3.** Ces données sont collectées dans le cadre de la souscription et l'exécution du Contrat ou dans l'intérêt légitime de IZIVIA. La collecte de certaines données est obligatoire lorsqu'elles sont nécessaires à la gestion du Contrat (dont la facturation et le recouvrement). Tout défaut de renseignement de ces données entraîne l'impossibilité de devenir ou de rester Client ou Utilisateur. D'autres données sont facultatives et ont pour finalité les opérations commerciales, la fourniture de services personnalisés (Espace Personnel, ...) ou l'envoi de questionnaires ou la réalisation d'enquêtes en lien avec le Service de Recharge, notamment en cas d'expérimentation. Les données relatives à la Recharge du Véhicule ou aux modalités d'utilisation du Service de Recharge par le Client ou l'Utilisateur pourront également être collectées (notamment par les Bornes de Recharge) et utilisées sous forme anonyme par IZIVIA et ses partenaires pour les finalités décrites ci-avant.

**10.4.** La prospection commerciale par voie électronique par IZIVIA ou ses partenaires est possible si le Client ou l'Utilisateur y a préalablement consenti de manière expresse.

**10.5.** Les données collectées seront conservées pendant la durée du Contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

**10.6.** En application de la réglementation, le Client ou l'Utilisateur dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition sans frais à l'utilisation de ces

informations à des fins de prospection commerciale, ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et d'un droit à la portabilité de ses données. Le Client ou l'Utilisateur peut, en justifiant de son identité si nécessaire, exercer les droits susvisés auprès de IZIVIA par courrier électronique à l'adresse service-client@izivia.com ou depuis son Espace Personnel, ainsi que s'agissant de la prospection par voie électronique, par le lien de désabonnement figurant sur le courrier électronique adressé par IZIVIA. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la Protection des Données de IZIVIA par courrier électronique à l'adresse donnees-personnelles@izivia.com. Enfin, le Client ou l'Utilisateur dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## **ARTICLE 11 : RÉSILIATION DU CONTRAT SUPPRESSION –**

### **11.1. Résiliation de la Formule par le Client**

Sauf disposition contraire mentionnée dans le Formulaire de Souscription, le Client peut résilier la Formule à tout moment et sans préavis ni pénalités, notamment s'il ne souhaite plus bénéficier de la Formule ou en cas de non acceptation d'une évolution des prix ou d'une modification des CGAU conformément à l'article 12. Le Client adresse sa demande de résiliation de la Formule à IZIVIA par écrit ou via l'Espace Personnel. La résiliation s'effectue sans pénalités et prend effet à compter de la date de réception ou de première présentation dudit courrier.

### **11.2. Résiliation de la Formule par IZIVIA**

IZIVIA peut résilier la Formule en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement des sommes dues à IZIVIA dans les délais impartis. Dans ce cas, IZIVIA met le Client en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai de 30 jours par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le Client ne satisfait pas à ses obligations dans le délai qui lui est imparti, IZIVIA peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prend effet à compter de la date de réception ou de première présentation de ladite lettre.

### **11.3. Modifications des Réseaux de Bornes de Recharge - Arrêt du Service de Recharge ou de la Formule**

Certains Réseaux de Bornes de Recharge accessibles dans le cadre d'une Formule, notamment ceux exploités par IZIVIA pour le compte de tiers ou dans le cadre d'expérimentations, peuvent faire l'objet d'une durée limitée. Cette durée est précisée sur le Formulaire de Souscription.

IZIVIA peut également décider de mettre en extinction une Formule, celle-ci n'étant alors plus disponible à la souscription. Dans ce cas ou en cas de décision de IZIVIA de supprimer un ou plusieurs Réseaux de Bornes de Recharge ou une Formule, le Client en sera préalablement informé par IZIVIA par envoi d'un courriel avec un préavis d'au moins 30 jours. Le Client peut pendant ce délai souscrire à l'une des autres Formules proposées par IZIVIA ou résilier son Contrat.



A défaut, la Formule sera résiliée de plein droit à l'issue du préavis mentionné ci-avant.

#### 11.4. Dispositions communes

Dans tous les cas visés à l'article 11, la résiliation ou la cessation de la Formule entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à ce titre jusqu'au jour de la résiliation effective. Tout mois commencé est dû dans son intégralité. Une facture de résiliation sera adressée au Client.

### ARTICLE 12 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION

IZIVIA se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGAU.

Dans le cadre des Formules uniquement, la(es) modification(s) apportée(s) sera(ont) portée(s) à la connaissance du Client par mise à disposition par courriel, au moins 30 jours avant la date à laquelle elle(s) prendra(ont) effet. A compter de cette date, les CGAU modifiées se substitueront aux présentes et seront applicables de plein droit aux utilisations du Service de Recharge réalisées par un Client à compter de la date de prise d'effet de la (des) modification(s). Toutefois, en cas de non-acceptation de la (des) modification(s), le Client a la faculté de résilier la Formule conformément à l'article 11.1. Il adresse sa demande à IZIVIA dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la (des) modification(s). Les dispositions du présent alinéa ne s'appliquent pas en cas de modification(s) des CGAU imposée(s) par voie législative ou réglementaire.

### ARTICLE 13 : INVALIDITÉ

Si une quelconque des dispositions des CGAU est reconnue en tout ou partie, nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition, ou la partie concernée, sera réputée ne pas faire partie des CGAU dans la mesure où elle est reconnue nulle, illégale ou inopposable.

Toutefois, le reste des dispositions des CGAU restera applicable et de plein effet.

### ARTICLE 14 : CESSION

IZIVIA pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Service de Recharge à (i) une société qui, au sens des articles L.233-1 et suivants du Code de Commerce (i) contrôle directement ou indirectement IZIVIA, (ii) est contrôlée directement ou indirectement par IZIVIA ou (iii) est sous contrôle commun avec IZIVIA, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes sont maintenues.

### ARTICLE 15 : CONVENTION SUR LA PREUVE

De convention expresse entre IZIVIA et le Client ou l'Utilisateur Anonyme, les supports électroniques sont réputés constituer au moins un document original ou à tout le moins des commencements de preuve par écrit.

### ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE - MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES - ÉLECTION DE DOMICILE

**16.1.** La loi applicable au Contrat et aux présentes CGAU est la loi française.

**16.2.** En cas de litige relatif aux prestations de IZIVIA dans le cadre du Service de Recharge, le Client ou l'Utilisateur Anonyme peut adresser une réclamation écrite à IZIVIA aux coordonnées mentionnées à l'article 17.2. Si le Client ou l'Utilisateur Anonyme n'est pas satisfait de la réponse apportée par suite à cette réclamation, il peut saisir le Médiateur du Groupe EDF (référéncé depuis le 15 mars 2012 par la Commission de la Médiation de la Consommation): par le formulaire internet disponible sur le site [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr) ou par courrier aux coordonnées suivantes :

Médiateur d'EDF - TSA 50026,  
75804 Paris Cedex 08

Ces modes de règlement interne des litiges étant facultatifs, le Client ou l'Utilisateur Anonyme peut saisir à tout moment les juridictions françaises compétentes.

**16.3.** Le Client fait élection de domicile à l'adresse communiquée lors de la souscription du Contrat. IZIVIA fait élection de domicile en son siège social.

**16.4.** Les présentes clauses s'appliquent même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

### ARTICLE 17 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

**17.1.** IZIVIA met à la disposition du Client et de l'Utilisateur Anonyme les numéros de téléphone suivants :

#### Assistance Technique

0972 668 002 (appel non surtaxé) disponible (7j/7, 7-22h).

#### Service Commercial

0972 668 001 (appel non surtaxé) disponible (lundi-vendredi hors jours fériés, 9-18h)

**17.2.** Le Client ou l'Utilisateur Anonyme peut également adresser à IZIVIA une demande :

- par courriel à [service-client@izivia.com](mailto:service-client@izivia.com),
- par courrier : **IZIVIA** - 8, Avenue de l'Arche 92419 COURBEVOIE CEDEX.
- en remplissant le formulaire de contact, disponible sur les Sites Internet et l'Application.

## ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION POUR LES FORMULES

### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation pour une Formule, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire dans un délai de 14 jours après la conclusion de votre Contrat (cachet de La Poste faisant foi)

A l'attention de :  
IZIVIA  
8 avenue de l'Arche  
92419 COURBEVOIE CEDEX  
service-client@izivia.com

Je/Nous<sup>(\*)</sup> vous notifie/notifions<sup>(\*)</sup> par la présente ma/notre<sup>(\*)</sup> rétractation du contrat portant sur la Formule ci-dessous :

Libellé de la Formule -----  
Commandé le / reçu le<sup>(\*)</sup>(1) -----  
Nom et prénom du/des<sup>(\*)</sup> client(s)<sup>(2)</sup>  
Adresse

Date Le            /            /

Signature(s) du/des<sup>(\*)</sup> client(s) <sup>(2)</sup>  
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

<sup>(\*)</sup> Rayez la mention inutile

<sup>(1)</sup> Date de conclusion du Contrat

<sup>(2)</sup> Titulaire(s) du Contrat