

**Conditions Générales de Vente et d'Utilisation  
Pass Recharge**

En vigueur au 11 avril 2019

## Préambule

Avant d'ouvrir son Compte Pass Recharge, le Titulaire doit lire attentivement les présentes informations et conditions générales de vente et d'utilisation qui régissent l'utilisation et le fonctionnement du service Pass Recharge.

## CE QUE LE TITULAIRE DOIT SAVOIR AVANT DE S'ENGAGER

1 – Le service Pass Recharge est fourni par TOTAL DIRECT ENERGIE, société anonyme au capital de 5 118 404,50 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 442 395 448, ayant son siège social au 2 bis rue Louis Armand 75015 Paris, qui utilise les services fournis par son partenaire, la Société KIWHI PASS SOLUTIONS, SAS à capital variable, dont le siège social est situé 15 avenue du Centre, 78286 Guyancourt, - RCS VERSAILLES 808 639 801, exemptée d'agrément en qualité d'établissement de paiement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (ACPR),

2 - Le service Pass Recharge permet l'accès à des prestations de chargement électrique des véhicules réalisées sur des points de charges équipés du système **KiWhi Pass** situés en France métropolitaine, (ci-après, « le Service »).

3 – Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation ont pour objet de régir les conditions d'ouverture et d'utilisation du compte d'accès aux bornes de recharge (y compris la résiliation du service) ainsi que les conditions de vente et d'utilisation de la carte d'accès et de paiement attachée au dit compte. Seuls les clients de TOTAL DIRECT ENERGIE qui ne sont pas en situation d'impayés peuvent bénéficier du Service.

4 - Les tarifs et frais d'utilisation de la carte figurent à l'Annexe 1, et sont disponibles sur le site ou l'Application TDE TOTAL DIRECT ENERGIE.

5 – Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation prennent effet dès la souscription au Service pour une durée indéterminée.

7 – Les modalités de traitement des réclamations relatives au Service et à la Carte sont décrites dans les présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

8 – Les modalités de souscription sont décrites sur l'application mobile de Total Direct Energie.

## DEFINITIONS

**Activation de la Carte** : désigne l'opération de rattachement de la Carte délivrée non activée au Titulaire au Compte du Titulaire utilisé chez TOTAL DIRECT ENERGIE permettant au Titulaire de régler ses factures d'énergie ; étape préalable et nécessaire à l'utilisation de la Carte.

**Application TDE** : désigne l'application mobile de TOTAL DIRECT ENERGIE permettant au Titulaire d'ouvrir un Compte, de commander une Carte, de procéder à son activation, de consulter son Compte en ligne, de visualiser l'historique des Transactions liées au chargement en électricité de véhicules électriques. Le Titulaire peut également modifier son mot de passe, visualiser l'historique des factures via son espace client TOTAL DIRECT ENERGIE. L'Application TDE est indispensable à la fourniture du Service et au fonctionnement de la Carte. Le Titulaire a besoin d'une connexion à Internet pour accéder à cette Application TDE. L'Application TDE est disponible sur tout smartphone équipé du système d'exploitation Android 4.4 ou supérieur ou du système d'exploitation iOS 9 ou supérieur, et doté d'une connexion Internet Wifi ou 3G/4G, à l'exception du système d'exploitation Windows Phone. L'Application TDE n'est pas accessible sur tablette.

**Borne**: désigne tout point de rechargement en électricité des véhicules électriques doté du Système KiWhi Pass

**Carte ou Carte Pass Recharge** : désigne la carte Pass Recharge qui est délivrée au Titulaire et qui est rattachée à son Compte une fois son activation effectuée. L'utilisation de la Carte est soumise aux présentes CGVU.

**Code d'Activation** : désigne le code indiqué sur la Carte. Ce code permet au Titulaire d'activer la Carte en se connectant sur l'Application TDE.

**Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU)**: désigne le présent document lié à la vente et d'utilisation de la Carte et aux modalités du Service. Les CGVU ont pour objet de régir les conditions d'ouverture du Compte, d'utilisation de la Carte d'accès et de paiement attachées au Compte (y compris la résiliation).

**Compte** : désigne le compte ouvert au nom du Titulaire, en tant que client de TOTAL DIRECT ENERGIE. Le montant de chaque Transaction pour laquelle la Carte a été utilisée sera facturé au Titulaire dans les conditions de l'article 6. A chaque Compte est associée une Carte.

**Gestionnaire de Bornes** : désigne toute personne exploitant des points de rechargement en électricité des Véhicules électriques dotés du Système KiWhi Pass

**Jours ouvrés** : désigne les jours allant du lundi au vendredi, mais n'inclut pas les jours de fêtes ou fériés existant en France

**Montant total déductible de la Transaction** : désigne le montant de la Transaction qui inclut la Transaction en tant que telle ainsi que les frais, coûts et taxes s'y rapportant

**Mot de passe** : désigne une séquence de signes créée par le Titulaire et enregistrée par lui sur l'Application TDE au moment de l'ouverture de son Compte, servant de signe de reconnaissance et lui permettant d'accéder en ligne à son Compte afin notamment d'activer sa Carte, et d'utiliser les services associés.

**Numéro de Carte** : désigne un nombre hexadécimal sur 7 octets unique inscrit sur la Carte ; il permet notamment d'identifier le Titulaire du Compte dès lors que l'activation de la Carte a été réalisée.

**Site Internet ou Site** : désigne le site internet <https://total.direct-energie.com> permettant au Titulaire via son espace client TOTAL DIRECT ENERGIE de consulter notamment ses factures. Le Titulaire aura besoin d'une connexion à Internet pour accéder à ce Site.

**Système KiWhi Pass** : désigne le lecteur de carte RFID disponible dans une station de recharge permettant l'accès aux Bornes. Ce Système n'est pas géré par TOTAL DIRECT ENERGIE.

**Titulaire de la Carte ou Titulaire** : désigne le client de TOTAL DIRECT ENERGIE ayant souscrit un contrat de fourniture d'énergie auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE et au Service, responsable juridiquement et financièrement de la Carte, du Compte et des services associés.

**Transaction** : désigne l'opération qui consiste à effectuer un chargement électrique de véhicule auprès d'une Borne avec la Carte via le Service Pass Recharge.

**Véhicule électrique** : désigne tout moyen de transport personnel équipé d'une batterie électrique dont la configuration technique permet l'accès aux bornes de recharge.

## ARTICLE 1 – OBJET

Ces CGVU ont pour objet de régir les conditions d'ouverture et d'utilisation de la Carte attachée au Compte du Titulaire. Tout abonnement et toute utilisation de la Carte sont subordonnés au respect des CGVU par le Titulaire de la Carte et au paiement de ses factures au titre de son contrat de fourniture d'énergie.

## ARTICLE 2 – CARTE – COMPTE – RELATIONS

La Carte est une Carte RFID (technologie permettant la lecture de la Carte) rattachée au Compte du Titulaire.

La Carte est une carte d'accès aux Bornes permettant au Titulaire de réaliser des opérations de recharge de son véhicule électrique et d'établir la facturation liée à ces opérations de recharge.

La Carte permet à son Titulaire :

- D'accéder au service de chargement en électricité auprès des Bornes ;
- De donner son consentement pour régler la prestation de chargement en électricité d'un Véhicule électrique sur les Bornes ;
- De permettre à TOTAL DIRECT ENERGIE de facturer au Titulaire les

différentes opérations de recharge qu'il aura effectué.

La Carte ne fonctionne qu'en France métropolitaine sur des installations de chargement en électricité pour Véhicules électriques dotées du Système KiWhi Pass.

Par conséquent, le Titulaire s'engage à utiliser la Carte exclusivement dans le cadre du Système KiWhi Pass.

La Carte sera délivrée au Titulaire par voie postale, par KIWHI PASS SOLUTIONS après souscription au Service depuis l'Application TDE (voir ci-dessous [Commande et Livraison de la Carte]).

Cette Carte sera envoyée non activée et comportera le Code d'activation.

Les coûts de délivrance de la Carte sont présentés à l'Annexe 1 des présentes CGVU.

Afin de bénéficier du Service, le Titulaire doit avoir téléchargé l'Application TDE.

Pour les besoins du fonctionnement du Service, le Titulaire devra également autoriser lors du premier lancement de l'Application TDE la géolocalisation sur les systèmes d'exploitation iOS et Android : pour cela le Titulaire doit activer la fonction de géolocalisation dans les réglages de son terminal mobile et accepter que l'Application TDE puisse y avoir recours. Cette fonctionnalité peut, à tout moment, et sans frais, être désactivée ou activée.

Toute personne souhaitant souscrire au Service devra avoir conclu un contrat de fourniture d'énergie auprès de Total Direct Energie et avoir choisi le paiement de ses factures d'énergie par prélèvement automatique et la réception de ses factures par voie électronique.

La souscription au Service et la délivrance de la Carte sont subordonnées à l'absence d'impayé du Titulaire de la Carte au titre de son contrat de fourniture d'énergie.

Le coût de l'abonnement de la Carte est offert pour la première année de souscription au Service aux 1000 premiers Titulaires de la carte.

### **ARTICLE 3 - COMMANDE ET LIVRAISON DE LA CARTE**

Les CGVU sont celles en vigueur à la date de la passation de la souscription. Le fait de souscrire implique l'adhésion pleine et entière du Titulaire aux présentes conditions générales, dont le Titulaire déclare avoir pris connaissance avant de souscrire. Le Titulaire reconnaît que la souscription du Compte entraîne la création du compte sur l'Application TDE et la commande de la Carte auprès de KIWHI PASS SOLUTIONS.

TOTAL DIRECT ENERGIE peut être amenée à effectuer des contrôles préalables et se réserve le

droit de refuser toute souscription d'abonnement ou de service pour un motif légitime, tel que :

- La résiliation d'un précédent contrat de fourniture d'énergie pour fraude ou défaut de paiement ;
- La communication d'une adresse d'envoi inconnue, non permanente ou fantaisiste.

Dans ce cas, la commande sera automatiquement annulée.

De convention expresse entre TOTAL DIRECT ENERGIE et le Titulaire, les supports électroniques sont réputés constituer au moins des commencements de preuve par écrit. En cas de conflit, les documents électroniques produits par TOTAL DIRECT ENERGIE et/ou le service applicatif prévaudront sur ceux produits par le Titulaire, à moins que ce dernier ne démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par TOTAL DIRECT ENERGIE/ou le service applicatif.

La livraison de la Carte aura lieu à l'adresse de réception souhaitée, indiquée par le Titulaire, dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la validation de la commande sur l'Application TDE. Le transfert des risques y afférent s'opère à la prise de possession par le Titulaire.

Sans préjudice du droit de rétractation tel que prévu dans les présentes, il est précisé que l'activation de la Carte vaut réception de celle-ci et renonciation expresse à la faculté du Titulaire de demander l'annulation de la commande pour retard de livraison.

Afin de réaliser sa première commande de Carte sur l'Application TDE, le Titulaire devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

- Valider les présentes CGVU ;
- Confirmer la souscription au Service Pass Recharge ;

Le Titulaire recevra un email de confirmation de sa souscription au Service.

### **ARTICLE 4 - OUVERTURE DU COMPTE ET ACTIVATION DE LA CARTE DU TITULAIRE**

1 – Pour pouvoir utiliser sa Carte, le Titulaire doit procéder à l'activation de sa Carte.

Si le Titulaire est déjà en possession d'une Carte non activée, le Titulaire doit enregistrer sa Carte afin de la rattacher à son Compte [Activation de la Carte] ; pour ce faire le Titulaire doit indiquer dans l'Application TDE le Code d'Activation de la Carte.

2 - La Carte ne peut être activée qu'à partir de l'Application TDE

Le Titulaire s'engage vis-à-vis de TOTAL DIRECT ENERGIE à l'informer de toute modification le

concernant dès que possible afin que les dossiers de TOTAL DIRECT ENERGIE demeurent à jour.

3 - TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit de résilier la Carte du Titulaire si TOTAL DIRECT ENERGIE a des raisons de soupçonner que les informations fournies sont inexacts ou incomplètes ou en cas d'impayé dans le cadre du contrat de fourniture d'énergie du Titulaire avec TOTAL DIRECT ENERGIE.

4 - Le Titulaire accepte que TOTAL DIRECT ENERGIE communique avec lui par courrier électronique, notamment pour envoyer des préavis ou des informations sur son Compte ou sa Carte Pass Recharge ; par conséquent le Titulaire s'engage à mettre à jour son adresse électronique sur son espace client TOTAL DIRECT ENERGIE en cas de changement de son adresse électronique.

### **ARTICLE 5 - UTILISATION DE LA CARTE**

1 - Le Titulaire ne peut être titulaire que d'une seule Carte par Compte.

2 - La Carte du Titulaire est strictement personnelle. En cas de prêt de sa Carte, TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut pas être tenue pour responsable des utilisations anormales de la Carte. Le Titulaire de la Carte s'engage à régler les montants associés à ces dites utilisations.

En outre, le Titulaire doit toujours veiller à ce que son Mot de passe, qui permet d'accéder à son Compte et à toutes les données y figurant, soit protégé et conservé en lieu sûr.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des équipements électroniques et informatiques de quelque manière que ce soit.

3 – La Carte est à l'usage exclusif des opérations de recharge sur les Bornes.

Certains Gestionnaires de Bornes peuvent fixer des limites de recharge de manière discrétionnaire.

4 - Le Titulaire doit conserver la preuve de la délivrance de sa Carte pendant toute la durée de son utilisation.

5 – Le Titulaire de la Carte et TOTAL DIRECT ENERGIE conviennent que le Titulaire donne son consentement à l'opération de paiement de la Transaction en présentant la Carte à l'endroit indiqué sur l'automate de la Borne et en sélectionnant la prestation de chargement en électricité achetée. Une fois le consentement à l'opération de paiement ainsi donné, l'opération de paiement est réputée autorisée par le Titulaire de la Carte ; l'ordre de paiement à KIWHI PASS SOLUTIONS est alors irrévocable et non contestable.

6 - Si le Titulaire n'est pas en situation d'impayé à l'égard de TOTAL DIRECT ENERGIE au titre de

son contrat de fourniture d'énergie, l'opération de service de chargement en électricité est acceptée et le chargement du véhicule en électricité peut être initié. En cas d'impayés du Titulaire, la Carte Pass Recharge sera résiliée à la demande de TOTAL DIRECT ENERGIE, le Titulaire sera redevable du paiement du mois en cours et des frais logistique et d'impression de Carte soit 9€ TTC.

7- TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit de bloquer le Compte du Titulaire lorsque TOTAL DIRECT ENERGIE soupçonne que la Carte est utilisée frauduleusement ou en violation d'une réglementation sur son usage. TOTAL DIRECT ENERGIE pourra demander au Titulaire de lui retourner sa Carte ; il en sera de même pour les hypothèses de manquement ou d'évènement prévus à l'article 16.

8 – Communications relatives au Compte : Le Titulaire peut consulter l'historique des opérations de recharge et des Transactions à tout moment en se connectant sur l'Application TDE et le montant total des Transactions ainsi que le coût d'abonnement au Service sur son Application DE et son espace client TOTAL DIRECT ENERGIE. Ce service de suivi est gratuit.

9 - La Carte du Titulaire ne doit pas être utilisée comme une preuve de son identité. TOTAL DIRECT ENERGIE ne donne pas une suite favorable aux demandes d'autorisation venant de Gestionnaires de Bornes utilisant la Carte du Titulaire à des fins d'identification autres que celles nécessaires à la Transaction.

## **ARTICLE 6 – FACTURATION DU SERVICE ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **1 - Modalités de facturation**

Le Titulaire sera facturé du montant des Transactions effectués dans les conditions suivantes :

Le Titulaire a choisi dans le cadre de son contrat de fourniture d'énergie une facturation annuelle :

Une facture lui sera adressée chaque mois dans le cas où le montant des Transactions effectuées par sa Carte dépasse le seuil de 7€. Dans le cas où le montant des Transactions mensuelles effectuées par le Titulaire de la Carte est inférieur au seuil de 7€, les Transactions seront facturées au Titulaire sur sa prochaine facture intermédiaire d'énergie.

Le Titulaire a choisi dans le cadre de son contrat de fourniture d'énergie une facturation mensualisée :

Les Transactions effectuées par le Titulaire durant le mois seront facturées sur sa facture d'énergie.

Le Titulaire a choisi dans le cadre de son contrat de fourniture d'énergie une facturation bimestrielle :

Les Transactions effectuées par le Titulaire seront facturées sur sa facture d'énergie.

### **2 - Modalités de paiement**

Les sommes dues par le Titulaire devront être payées dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture.

Les factures devront être payées par prélèvement automatique.

## **ARTICLE 7 – RESILIATION DU SERVICE**

1 - Si le Titulaire désire résilier le Service Pass Recharge, il doit demander la résiliation soit en ligne en informant TOTAL DIRECT ENERGIE par courriel à [service.client@total-directenergie.com](mailto:service.client@total-directenergie.com) de son souhait de résilier soit par téléphone au 09.70.80.69.69 du lundi au samedi de 09h00 à 19h00 (service gratuit + prix appel) hors jours fériés soit via l'Application TDE.

La résiliation du Service par le Titulaire du Compte pourra intervenir à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de trente (30) jours à compter de la réception par TOTAL DIRECT ENERGIE de cette notification de résiliation selon les modalités stipulées ci-dessus.

2 - Une fois reçues toutes les informations nécessaires de la part du Titulaire, et après traitement de toutes les Transactions et frais applicables, le Titulaire devra s'acquitter d'une facture, émise par TOTAL DIRECT ENERGIE soldant les transactions opérées via la carte Pass Recharge et non réglées. En cas de résiliation du Contrat à l'initiative du Titulaire, moins d'un an suite à sa souscription au Service, le Titulaire sera redevable du paiement du mois en cours et des frais logistique et d'impression de Carte soit 9€ TTC.

4 - Outre les cas visés par l'Article 17, TOTAL DIRECT ENERGIE peut résilier le Service et mettre ainsi fin à l'utilisation du Compte du Titulaire et des services associés à tout moment par notification adressée à son adresse mail moyennant un préavis d'un (1) mois.

5 – Dès lors que TOTAL DIRECT ENERGIE est informée par un document officiel du décès du Titulaire du Compte, TOTAL DIRECT ENERGIE clôture son Compte et bloque ainsi l'utilisation de la Carte Pass Recharge du Titulaire de la carte.

## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE**

1 - Le Titulaire doit toujours veiller à ce que sa Carte et son Mot de passe soient protégés et en lieu sûr, que sa Carte soit toujours en sa possession, de ne jamais la laisser à la portée d'une tierce personne, à reprendre la Carte après chaque utilisation, à conserver les données d'identification de la Carte et/ou du Compte.

2 - Le Titulaire est tenu responsable de toutes les Transactions autorisées.

3 – Le Titulaire est pleinement responsable de toute utilisation frauduleuse de sa Carte et/ou de son Mot de passe, lui étant imputable.

- dédommager TOTAL DIRECT ENERGIE de tout préjudice que lui causeraient de telles utilisations
- et à tenir TOTAL DIRECT ENERGIE hors de cause de toute action en justice engagée à la suite de telles utilisations.

4 – Le Titulaire de la Carte assume les conséquences financières de la Carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues au CGVU

5 - Il se peut que TOTAL DIRECT ENERGIE limite l'autorisation de l'utilisation de la Carte Pass Recharge ou que TOTAL DIRECT ENERGIE la refuse sur le territoire Français, si l'utilisation de la Carte entraîne ou pourrait entraîner la violation des CGVU ou de lois locales ou si TOTAL DIRECT ENERGIE a des motifs raisonnables lui permettant de soupçonner que le Titulaire ou un tiers soient l'auteur ou soient sur le point d'être l'auteur d'une infraction ou d'un autre usage abusif de la Carte.

6 - Le cas échéant, tout refus d'autorisation d'une Transaction sera indiqué au Titulaire lors de l'opération de chargement en électricité de son véhicule sur une Borne.

7 - Si TOTAL DIRECT ENERGIE a besoin de conduire une enquête par rapport à une Transaction réalisée à l'aide de la Carte, le Titulaire doit alors collaborer avec TOTAL DIRECT ENERGIE et, si nécessaire, avec la police ou tout autre Administration et/ou organisme autorisé.

## **ARTICLE 9 – PERTE – VOL – DEGRADATION DE LA CARTE**

### **1 – Principe**

La Carte est sous l'entière responsabilité du Titulaire qui en assure sa protection.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa carte sous sa garde.

Le Titulaire de la Carte assume comme indiqué ci-dessous les conséquences de l'utilisation de la Carte, des opérations de paiement résultant de cette utilisation de la Carte, tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues ci-dessous.

### **2 – Désactivation temporaire**

Pour toute raison, le Titulaire a la possibilité de désactiver sa Carte temporairement et gratuitement en contactant le service client dédié de TOTAL DIRECT ENERGIE au 09.77.40.90.70 (service gratuit + prix appel) du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30 hors jours fériés ou par email : [pass-recharge@total-directenergie.com](mailto:pass-recharge@total-directenergie.com). La désactivation sera alors effective après sa notification par TOTAL DIRECT ENERGIE à KIWHI PASS SOLUTIONS.

Les conditions de désactivation par les services de TOTAL DIRECT ENERGIE sont précisées en Annexe 2 aux présentes CGVU.

La désactivation temporaire demeurera jusqu'à ce que le Titulaire demande au service client de réactiver sa Carte ou de résilier le Service de manière définitive.

Le Titulaire reste redevable du paiement de son abonnement au Service durant la période de désactivation temporaire de sa Carte.

### 3 – Résiliation du Service en cas d'usage non autorisé de la Carte

En cas de perte, de vol, de fraude ou de tout autre risque d'usage non autorisé de la Carte, en cas de détournement ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, ou si la Carte est endommagée ou fonctionne anormalement, le Titulaire a la possibilité de demander la résiliation du Service lui-même gratuitement en contactant le service client de TOTAL DIRECT ENERGIE. La résiliation du Service sera effective après notification de TOTAL DIRECT ENERGIE à KIWHI PASS SOLUTIONS

Les frais associés à cette procédure de résiliation par les services de TOTAL DIRECT ENERGIE sont précisés en Annexe 1 des présentes CGVU.

### 4 – Opérations non autorisées effectuées avant la désactivation de la Carte

Le Titulaire sera responsable des Transactions et /ou opérations qui auraient lieu avant le blocage de la Carte Pass Recharge faisant suite aux procédures de désactivation prévues ci-dessus.

### 5 – Opérations effectuées après la désactivation de la Carte

Ces opérations sont à la charge de KIWHI PASS SOLUTIONS

### 6 – Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte Pass Recharge, sans limitation de montant :

- en cas d'utilisation de la Carte non conforme aux CGVU ;
- ou en cas d'utilisation de la Carte par le Titulaire après une désactivation de la Carte ou une demande de désactivation de la Carte demandée ou faite ;
- ou dans l'hypothèse où TOTAL DIRECT ENERGIE aurait des raisons lui permettant de croire que le Titulaire a agi frauduleusement, que le Titulaire a commis une faute ou que le Titulaire a intentionnellement omis d'informer TOTAL DIRECT ENERGIE de la perte ou du vol de sa Carte.

En cas de défaillance technique de la Carte, KIWHI PASS SOLUTIONS, prestataire de TOTAL DIRECT

ENERGIE, procédera gratuitement, dans les meilleurs délais, à son remplacement contre remise de l'ancienne. Si après vérification, la défaillance est imputable au Titulaire, TOTAL DIRECT ENERGIE, refacturera le coût de la Carte détériorée, soit 6€ TTC ainsi que les frais additionnels liés (dont participation aux frais de conditionnement et d'envoi, frais de mise en service et d'activation, support...) tels que détaillés en Annexe 1 des présentes CGVU.

### ARTICLE 10 – FRAIS ET LIMITATIONS

1 – Les frais et limitations sont mentionnés en Annexe 1 des CGVU.

2 - Le Titulaire de la Carte Pass Recharge devra prendre en charge tous les coûts relatifs à l'utilisation de l'Internet et/ou du téléphone afin d'accéder au Service dans l'espace client de TOTAL DIRECT ENERGIE et dans l'Application TDE.

### ARTICLE 11 – CONTESTATION

1 - Le service clients TOTAL DIRECT ENERGIE est à la disposition du Titulaire de la Carte pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TOTAL DIRECT ENERGIE sont : Total Direct Energie - service clients - TSA 21519 -75901 Paris CEDEX 15. Le Titulaire et TOTAL DIRECT ENERGIE s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de l'utilisation de la Carte.

Le Titulaire doit fournir à TOTAL DIRECT ENERGIE tous les reçus et renseignements relatifs à sa réclamation par courrier postal envoyé en LRAR au plus tard dans les 15 jours de sa réclamation.

2 - L'ordre de paiement donné par le Titulaire à KIWHI PASS SOLUTIONS au moyen d'une Carte Pass Recharge est irrévocable.

TOTAL DIRECT ENERGIE procédera à la demande du Titulaire transmise via l'Application TDE ou via l'espace client de TOTAL DIRECT ENERGIE ou auprès du service client de TOTAL DIRECT ENERGIE, TOTAL DIRECT ENERGIE fournira au Titulaire les informations de paiement (date, lieu et montant du paiement) relatives à une Transaction dès lors que le Titulaire conteste avoir donné l'ordre de paiement.

3 – S'il s'avère qu'une somme a été imputée au Titulaire alors qu'aucune Transaction n'est intervenue, TOTAL DIRECT ENERGIE déduira le montant correspondant de la facture suivante.

4 - En cas d'échec de résolution amiable via le service client TOTAL DIRECT ENERGIE, le Titulaire est informé qu'il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation dont les références pourront lui être communiquées via l'adresse suivante : [service.client@total-directenergie.com](mailto:service.client@total-directenergie.com), objet : Demande de médiation.

### ARTICLE 12 – EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit d'apporter toutes modifications au Service suite à des évolutions et avancées technologiques du Système KiWhi Pass afin notamment de tenir compte du lancement ou du développement de nouveaux systèmes, de nouveaux modes d'exploitation, de nouveaux services ou de nouvelles facilités.

TOTAL DIRECT ENERGIE avertira le Titulaire par courrier électronique trente (30) jours au moins avant la mise en œuvre de telles modifications.

Le Titulaire pourra résilier sa souscription au Service à tout moment et avec un préavis de trente (30) jours s'il n'accepte pas les modifications apportées. Cependant, au cas où le Titulaire ne résilie pas pendant cette période, le Titulaire sera alors réputé comme ayant accepté les modifications qui lui seront opposables et applicables.

Les CGVU évolueront en conséquence.

### ARTICLE 13 – EVOLUTIONS DES CGVU

1 - TOTAL DIRECT ENERGIE pourra apporter des modifications aux modalités et aux conditions des présentes CGVU, en ce compris les conditions financières, en envoyant au Titulaire un préavis d'au moins trente (30) jours par courrier électronique.

Le préavis sera envoyé au Titulaire à l'adresse électronique qu'il a indiquée sur son espace client TOTAL DIRECT ENERGIE.

Le Titulaire pourra consulter les CGVU via l'Application TDE ou via le site internet de TOTAL DIRECT ENERGIE.

2 - Le Titulaire pourra résilier sa souscription au Service à tout moment et avec un préavis de trente (30) jours s'il n'accepte pas les modifications apportées aux modalités et conditions. Cependant, au cas où le Titulaire ne résilierait pas les CGVU pendant cette période, le Titulaire sera alors réputé avoir accepté les modifications qui lui seront opposables et applicables.

### ARTICLE 14 – DROIT RETRACTATION

Le Titulaire de la Carte dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus à partir de la livraison de la Carte pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le Titulaire de la Carte qui souhaite exercer son droit de rétractation, doit informer par écrit TOTAL DIRECT ENERGIE dans le délai de 14 jours calendaires, à Total Direct Energie - Service Client - TSA 21519 -75901 Paris CEDEX 15.



En cas d'exercice du droit de rétractation, le Titulaire de la Carte n'est tenu au versement d'aucun frais ni pénalité.

TOTAL DIRECT ENERGIE ne saurait être tenue responsable des éventuelles conséquences, directes ou indirectes, découlant d'instructions erronées, incomplètes, insuffisamment claires ou précises données par le Titulaire de la Carte Pass Recharge lors de l'exercice de son droit de rétractation.

La demande de rétractation prend effet dès réception du document écrit du Titulaire. La demande de rétractation a pour conséquence le blocage du Compte et de la Carte du Titulaire qui ne peuvent plus être utilisés.

En cas de rétractation, le Titulaire devra retourner la Carte par courrier simple, et TOTAL DIRECT ENERGIE remboursera le Titulaire de la Carte selon les mêmes moyens que ceux utilisés par le Titulaire pour le paiement initial au plus tard dans les (14) quatorze jours suivant la date de réception de celle-ci. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai visé ci-dessus, seul le prix versé de la Carte et les frais d'envoi seront remboursés. Les montants relatifs aux Transactions effectuées avec la Carte ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

#### **ARTICLE 15 – INEXECUTION**

1 - Si le Titulaire ne respecte pas les CGVU ainsi que leurs évolutions telles que prévues à l'Article 14, TOTAL DIRECT ENERGIE peut de plein droit :

- soit mettre fin immédiatement et définitivement à l'utilisation de la Carte et du Service.
- soit suspendre immédiatement le fonctionnement de la Carte et du Service jusqu'au moment où le Titulaire aura remédié à son manquement. A défaut d'avoir remédié dans un délai raisonnable à son manquement, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra mettre fin définitivement à l'utilisation de sa Carte et du Service

Notamment :

- s'il existe des raisons permettant à TOTAL DIRECT ENERGIE d'estimer que le Titulaire a utilisé ou a tenté d'utiliser la Carte de façon imprudente, de manière frauduleuse ou à d'autres fins illicites ou si TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut plus traiter les Transactions du Titulaire en raison de mesures prises par des tiers.
- s'il s'avère que le Titulaire a utilisé ou a tenté d'utiliser la Carte de façon clairement imprudente, de manière frauduleuse ou à d'autres fins illicites

2 - Au cas où TOTAL DIRECT ENERGIE met fin à l'utilisation de la Carte Pass Recharge ou si TOTAL DIRECT ENERGIE en interrompt le fonctionnement, TOTAL DIRECT ENERGIE en

informera le Titulaire par avance.

#### **ARTICLE 16 – RESPONSABILITE DE TOTAL DIRECT ENERGIE**

TOTAL DIRECT ENERGIE est responsable pour tout manquement à ses obligations prévues aux présentes CGVU, à l'exception de tout dommage résultant d'un cas de force majeure.

La responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, sur quel que terminal que ce soit, notamment une rupture du service ou une intrusion extérieure.

Le Titulaire déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données, et les risques liés à la sécurité des communications.

En outre, TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système signalée au Titulaire de la Carte Pass Recharge sur la Borne, par un message, ou d'une autre manière visible, sur l'Application TDE.

Lorsque la Carte Pass Recharge ne fonctionne pas en raison d'un manquement imputable à TOTAL DIRECT ENERGIE, TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à la remplacer sur demande justifiée du Titulaire.

#### **ARTICLE 17 – DONNEES PERSONNELLES DU TITULAIRE**

TOTAL DIRECT ENERGIE est responsable du traitement des données personnelles du Titulaire qui sont communiquées à KIWHI PASS SOLUTIONS. TOTAL DIRECT ENERGIE et KIWHI PASS SOLUTIONS s'engagent à traiter les données personnelles du Titulaire qu'aux seules fins de fourniture du Service. Dans le cadre de la souscription du Titulaire au Service, et si le Titulaire ne s'y est pas opposé, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. Par ailleurs, par les présentes CGUV, le Titulaire reconnaît et accepte que ses données personnelles soient communiquées à KIWHI PASS SOLUTIONS, le partenaire TOTAL DIRECT ENERGIE pour la fourniture de sa Carte et la fourniture du Service.

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, et du règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données », le Titulaire dispose d'un droit d'accès, d'effacement, d'opposition, de rectification et de limitation des données personnelles le concernant ainsi que du droit de déposer des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Ces

droits s'exercent auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE, responsable des traitements effectués sur les données collectées par email ou courrier en indiquant le nom, prénom, email, numéro d'adhésion, par courrier à l'adresse : Total Direct Energie – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse [donnees-personnelles@total-directenergie.com](mailto:donnees-personnelles@total-directenergie.com).

Les données personnelles du Titulaire seront conservées par TOTAL DIRECT ENERGIE et KIWHI PASS SOLUTIONS pendant toute la durée nécessaire à la fourniture du Service au Titulaire.

#### **ARTICLE 18 - DISPOSITIONS GENERALES**

1 - Tout retard ou défaut dans l'exercice de l'un des droits prévus par les CGVU ne saurait en aucune manière être interprété comme une renonciation à ce droit et ne fait pas obstacle à l'exercice ultérieur de ce droit.

2 - Si l'une quelconque des dispositions non substantielles des CGVU venait à être considérée comme nulle, les autres dispositions continueraient à s'appliquer.

3 – Toute modification légale ou réglementaire ayant un effet sur l'exécution des CGVU s'impose sans qu'il soit nécessaire de formaliser un avenant à celui-ci dès la date d'effet de cette législation ou réglementation.

4 - Le Titulaire ne peut pas céder ou transférer l'un de ses droits et/ou avantages stipulés par les CGVU. Le Titulaire demeure responsable jusqu'au moment de l'annulation ou de la résiliation de son Compte et de la Carte enregistrée à son nom et jusqu'au moment où toutes les sommes devant être versées en vertu des présentes modalités et conditions sont payées dans leur totalité. TOTAL DIRECT ENERGIE peut céder ses droits et bénéfices à tout moment et sans avoir à adresser un préavis au Titulaire.

5 – Les CGVU sont régies par le droit français et les litiges qui pourraient naître dans le cadre des présentes seront de la compétence exclusive des tribunaux et juridictions françaises.

#### **ARTICLE 19 – CONTACT**

TOTAL DIRECT ENERGIE propose un service d'assistance technique au Titulaire de la Carte. A ce titre, le Titulaire a la possibilité de contacter le service client dédié par téléphone, au numéro suivant [09.77.40.90.70](tel:09.77.40.90.70) (du lundi au vendredi, de 09h30 à 18h30 hors jours fériés (service gratuit + prix appel), et par mail, à l'adresse suivante : [pass-recharge@total-directenergie.com](mailto:pass-recharge@total-directenergie.com).

Toute réclamation devra être adressée à TOTAL DIRECT ENERGIE dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Titulaire de la Carte Pass Recharge a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Titulaire de la Carte transmet à TOTAL DIRECT ENERGIE tous les éléments de nature à justifier sa

réclamation. Cette réclamation ne suspend pas les obligations à la charge du Titulaire de la Carte Pass Recharge.

Le service client est à la disposition du Titulaire de la Carte Pass Recharge pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TOTAL DIRECT ENERGIE sont : Total Direct Energie - Service Client - TSA 21519 - 75901 Paris CEDEX 15. Le Titulaire de la Carte Pass Recharge et TOTAL DIRECT ENERGIE s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de l'utilisation, l'interprétation et l'exécution des CGVU.

#### **ARTICLE 20- DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes CGVU sont régies par le droit français.

A défaut d'accord amiable trouvé entre le Titulaire et TOTAL DIRECT ENERGIE, tout litige relatif à la formation, à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGVU relèvera :

- Des juridictions nationales compétentes, s'il s'agit d'un consommateur
- Du tribunal de commerce de Paris, s'il s'agit d'un professionnel

#### **ANNEXE 1 – TARIFS, FRAIS ET LIMITATIONS EN VIGUEUR - ANNEE CIVILE 2019**

Les tarifs et frais indiqués dans le tableau ci-dessus sont ceux en vigueur pour l'année civile 2019, et compte tenu d'une TVA.

Type de frais	Coût en €HT	TVA(%)	Coût en €TTC
<b>Abonnement mensuel</b>	1,66	20	2,00
<b>Prix du kWh rechargé</b>			
Recharge normale	Selon l'opérateur de bornes	20	Selon l'opérateur de bornes
Recharge accélérée	Selon l'opérateur de bornes	20	Selon l'opérateur de bornes
Recharge rapide	Selon l'opérateur de bornes	20	Selon l'opérateur de bornes
<b>Frais pour vol/perte</b>	5,00	20	6,00
<b>Frais logistique et d'impression de la carte</b>	7,50	20	9,00