

Conditions Générales de Vente de l'Abonnement Borne Connectée

TotalEnergies Electricité et Gaz France, 2bis rue Louis Armand – 75015 Paris, Société anonyme au capital de 5 164 558,70 euros – RCS Paris 442395448 – Téléphone : 09 87 98 08 62 – mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après « **Client** ») souscrivant à l'offre de prestation de services connectés pour Borne connectée de recharge de véhicule électrique (ci-après « **Services** ») de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après la « **Société** » ou « **TotalEnergies** »), pour son domicile en maison individuelle situé en France métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA (ci-après ensemble l'« **Offre** »). Les conditions d'éligibilité figurent à l'article V ci-dessous, notamment la condition que le Client ait au préalable souscrit à l'offre de vente et d'installation d'une Borne connectée de recharge de véhicule électrique de TotalEnergies Electricité et Gaz France et que le Client soit client en fourniture d'électricité chez TotalEnergies Electricité et Gaz France pour souscrire à l'Offre puis tout au long du Contrat. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y satisfaire.

I. DEFINITIONS

« **Application** » : l'application logicielle TotalEnergies Electricité & Gaz éditée et fournie par TotalEnergies, disponible gratuitement dans le « Google Play Store » de Google et dans le « App Store » play store d'Apple afin d'être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Android ou IOS.

« **Borne connectée** » : Borne de recharge communicante par Wifi pour véhicule électrique de marque TotalEnergies choisie par le Client sur le Devis correspondant au descriptif technique disponible sur <https://www.totalenergies.fr/particuliers>

« **Devis** » : désigne les conditions particulières proposées au Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires ;

« **Client** » : désigne toute personne physique telle que visée en entête des présentes CGV, éligible à l'Offre sous réserve des conditions précisées à l'article V des présentes.

« **Contrat** » : désigne le dispositif contractuel constitué des documents listés à l'article III des présentes, auquel le Client souscrit lorsqu'il signe le Devis.

« **Facture** » : désigne la facture finale adressée au Client et qui récapitule les différents paiements reçus par la Société du Client au titre de l'exécution du Contrat.

II. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions applicables à l'Offre, telle que visée en entête des présentes, souscrite par le Client.

L'Offre peut être souscrite exclusivement en ligne sur le site www.totalenergies.fr

Lors de la Souscription, nous vous invitons à enregistrer et imprimer ces Conditions Générales de Vente.

III. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est formé lorsque le Client souscrit à l'Offre.

Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants :

- les présentes CGV ;
- le Devis signé.

IV. EFFET, DROIT DE RETRACTATION ET DUREE DU CONTRAT

Sans préjudice de son droit de rétractation, le Client est engagé contractuellement à compter de son acceptation du Contrat. Le Contrat prend effet à compter de la mise en service de la Borne, telle que déterminée en fonction de la date d'installation de la Borne conformément aux conditions générales de vente de l'offre de vente et d'installation de la Borne.

Le Contrat Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Sans préjudice du droit de rétractation, le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- résiliation du Contrat par le Client conformément à l'article « X. Résiliation » ; ou
- résiliation de son contrat de fourniture d'électricité chez TotalEnergies par le Client.

V. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Peuvent souscrire à l'Offre et bénéficier des Services uniquement les personnes physiques majeures qui :

- ont conclu un contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies ; et
- ont souscrit à l'offre de vente et d'installation de Borne connectée de recharge de véhicule électrique, si la Borne connectée vendue est installée est une Borne connectée. Les conditions applicables à cette offre sont disponibles sur <https://www.totalenergies.fr/conditions-generales-de-vente> et le Client reconnaît que toutes les prérequis applicables à cette dernière sont applicables à l'Offre. La souscription à l'Offre peut être réalisée lors de la souscription à l'offre de vente et d'installation de Borne connectée de recharge de véhicule électrique, ou ultérieurement.

Disposent d'un réseau Wifi domestique stable à laquelle la Borne devra être connectée. Il est nécessaire que le signal du réseau à l'endroit où se trouve la Borne soit suffisamment fort. Si les deux conditions ci-dessus sont remplies lors de la souscription de l'Offre, mais que, ultérieurement, le Client résilie son contrat de fourniture d'électricité auprès de TotalEnergies ou que le Client ne dispose plus d'une Borne connectée, le Contrat sera automatiquement résilié.

Le Client doit également s'assurer qu'il dispose des outils techniques pour bénéficier des Services tels que décrits à l'article VII.

Le Client est éligible à l'Offre pour son domicile en maison individuelle uniquement situé en France métropolitaine sur le territoire desservi par ENEDIS (à l'exclusion de la Corse). Ce logement doit disposer d'un compteur électrique communicant et doit être desservi par le réseau de distribution géré par ENEDIS, pour une puissance souscrite comprise entre 3kVA et 36kVA.

Le Client déclare être l'occupant habituel du logement sur lequel porte le Contrat et autorise TotalEnergies à collecter et à utiliser les données de consommation de ma Borne connectée de recharge pour véhicule électrique aux fins d'exécution du Contrat.

Le Client déclare disposer d'une installation électrique et d'un logement aux normes en vigueur et qui ne présente aucun danger pour les personnes.

VI. PROCESSUS DE CONCLUSION DU CONTRAT

6.1 Expression des besoins du Client

Afin que TotalEnergies puisse identifier les besoins du Client, ce dernier renseigne obligatoirement le questionnaire mis à sa disposition sur le site www.totalenergies.fr Les informations demandées sont nécessaires à TotalEnergies pour l'établissement du Devis. Le Client reçoit par courrier électronique un récapitulatif des informations fournies dans le questionnaire et doit immédiatement notifier le service client s'il constate une erreur.

6.2 Souscription à l'Offre

Le Devis peut être signé de manière électronique et pendant sa période de validité.

Une fois le Devis signé, le Client en recevra une copie par courrier électronique.

Le Contrat ne pourra être conclu que simultanément à la conclusion de l'offre de vente et d'installation de Borne connectée de recharge de véhicule électrique.

VII. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES DANS LE CADRE DE L'OFFRE

L'Offre de TotalEnergies consiste en la fourniture de services qui permettent de suivre les sessions de recharge, d'opérer un certain pilotage de la Borne connectée, et de bénéficier d'un produit d'assurance offert. Les services compris dans l'Offre sont les suivants (ci-après les « **Services** ») :

- **Suivi de la recharge du véhicule** : mise à disposition de récapitulatif des sessions de recharges effectuées par la Borne en kWh et en euros TTC.
- **Recharge dynamique** : régulation de la puissance de la Borne selon l'utilisation des appareils électriques dans le logement, au moyen d'un appareil installé dans le tableau électrique par notre partenaire le jour de l'installation.

En souscrivant à l'Offre, le Client bénéficie automatiquement et gratuitement d'un produit d'assurance inclus offert, dont les garanties et les conditions sont prévues dans la notice d'information en annexe des présentes (ci-après la « **Notice d'Information** »). Le Client s'engage à ne pas communiquer ou diffuser la Notice d'Information ou son contenu, dans son intégralité ou partiellement, à des tiers.

Le service de suivi de la recharge du véhicule fait l'objet d'une restitution dans l'Application, disponible sur l'App Store ou le Google Store. Le Client reconnaît qu'il doit disposer des moyens techniques décrits sur cette page pour pouvoir bénéficier des Services.

Le Client accepte que les prestations en exécution du Contrat soient réalisées par TotalEnergies ou par une ou plusieurs entreprises sous-traitantes de TotalEnergies.

VIII. PRIX et PAIEMENT

8.1 Prix de l'Offre

Le Prix de l'Offre est communiqué au Client en amont de sa souscription. Le prix de l'Offre se compose du prix indiqué sur le Devis.

Le Client sera redevable dans son intégralité de tout mois commencé et est facturé au Client selon les modalités de l'article IX.

8.2 Taxes applicables

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

IX. FACTURATION ET PAIEMENT

Le prix des prestations sera facturé conformément aux modes de facturation et de paiement choisis par le Client dans le cadre de son offre de fourniture d'énergie avec TotalEnergies. Toute réclamation devra être adressée à TotalEnergies dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à TotalEnergies tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

Le duplicata de Facture datant de moins de six (6) mois sera facturé 4,80€ TTC

X. RESILIATION

10.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation du Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client. Tout mois commencé est dû par le Client.

En cas d'inexécution de ses obligations par TotalEnergies, le Contrat pourra être résilié par le Client, trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

10.2 Résiliation pour manquement à l'initiative de TotalEnergies

En cas d'impayé ou d'autre manquement du Client à ses obligations dans le délai de dix (10) jours suivant leur échéance, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, TotalEnergies pourra mettre en demeure le Client de régulariser la situation. Dans l'hypothèse où le Client n'a pas régularisé la situation dans un délai de trente (30) jours après l'envoi de la première mise en demeure, TotalEnergies pourra envoyer une deuxième mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaires, TotalEnergies pourra résilier de plein droit le Contrat.

10.3 Résiliation du Contrat en cas de résiliation du contrat de fourniture d'électricité du Client auprès de TotalEnergies

Le Contrat prend automatiquement fin en cas de résiliation par le Client ou par TotalEnergies du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client auprès de TotalEnergies.

Le Contrat prend également automatiquement fin en cas de retrait de son consentement par le Client pour l'utilisation des données de consommation de sa Borne connectée.

XI. RESPONSABILITES

11.1 Responsabilité de TotalEnergies vis-à-vis du Client

TotalEnergies est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de TotalEnergies ne peut toutefois pas être engagée (i) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part ou (ii) lorsque l'éventuel manquement de TotalEnergies est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

11.2 Responsabilité du Client vis-à-vis de TotalEnergies

Le Client est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat.

XII. DROIT DE RETRACTATION

Sous réserve que le Client n'y ait pas renoncé, le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la souscription du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Contrat, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, nom de l'Offre, date de souscription), à l'adresse suivante : mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

En cas de rétractation de la part du Client du présent Contrat, la Société remboursera au Client tous les paiements reçus du Client.

XIV. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

14.1 Communication des données à caractère personnel

Le Client doit communiquer à TotalEnergies des données à caractère personnel lors de la demande de Devis et de la souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer TotalEnergies en s'adressant au Service Client.

14.2 Traitement des données à caractère personnel par TotalEnergies

TotalEnergies, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. TotalEnergies traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78617 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture des Services et du Service associé, service client, facturation, recouvrement).

Pour la fourniture des Services dans le cadre de l'exécution du Contrat, les données de consommation de la Borne connectée du Client et les données de consommation issues de son compteur d'électricité communicant seront traitées aux fins de fourniture des Services.

Le Client pourra à tout moment retirer son consentement au traitement de ces Données, le Client sera néanmoins avisé que le retrait du consentement entraînera la résiliation du Contrat.

TotalEnergies informe le Client que TotalEnergies pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services analogues à ceux du Client ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. Le Client pourra s'y opposer à tout moment. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers ne sera possible que si le Client y a préalablement consenti.

Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

TotalEnergies dispose d'une Charte de protection des données personnelles disponible sur [TotalEnergies - Charte de confidentialité et de protection des données personnelles](#).

Au titre de son intérêt légitime, TotalEnergies peut utiliser les données collectées pour envoyer au Client une demande de collecte d'avis sur son expérience de l'Offre.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par TotalEnergies à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

TotalEnergies s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : TotalEnergies – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client.

Nous disposons d'un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : DPO@mail.totalenergies.fr

Vous avez aussi le droit d'introduire une plainte auprès de votre autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

XV. EVOLUTION DES CGV ET APPLICATION

Les présentes CGV sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. Les CGV qui s'appliquent au Contrat sont celles en vigueur à la date de signature du Contrat par le Client. En cas de modification des conditions applicables au Contrat en cours, TotalEnergies en informera le Client au moins trente (30) jours à l'avance par courrier électronique et le Client aura jusqu

Par exception, les modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement seront applicables au Contrat à compter de leur entrée en vigueur.

XVI. NULLITE PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit à la suite d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

XVII. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et TotalEnergies sont régies par le droit français.

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies sont : TOTALENERGIES - SERVICE RECLAMATION - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15, ou mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par TotalEnergies, dès lors qu'un tel litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès du service Client de TotalEnergies.

Le médiateur de la consommation ainsi proposé est le CMAP qui peut être joint :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse www.mediateur-conso.cmap.fr,
- par courrier électronique à consommation@cmap.fr, ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

Le Client et la Société s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et la Société peuvent soumettre leur différend aux juridictions nationales compétentes.

COUPON DE RETRACTATION

A l'attention de :

TOTALENERGIES - 2bis rue Louis Armand – 75015 Paris - mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

Je/nous(*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur l'Abonnement Borne Connectée, ci-dessous :

Souscrit le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateurs :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

*Rayez le cas échéant la mention inutile

Assistance Habitation

Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur du produit : Inter Partner Assistance, société immatriculée en Belgique sous le N°415 591 055 -
Prise au travers de sa succursale française immatriculée sous le n° 316 139 500.



Référence du produit : TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ
FRANCE – ASSISTANCE BORNE

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le Contrat d'assistance TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE – ASSISTANCE BORNE composé de garanties d'assistance dépannage électricité, d'assistance dépannage de la borne de recharge et maintien de mobilité, a pour objet de vous apporter une aide en cas de dysfonctionnement de votre installation électrique ou de la borne de recharge du véhicule électrique.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Electricité intérieure :

- ✓ **Assistance dépannage électricité intérieure**
Maximum 300€ TTC

Borne de recharge :

- ✓ **Assistance dépannage borne de recharge**
Maximum 400€ TTC

Maintien de mobilité en cas de dysfonctionnement de la borne de recharge (au choix parmi l'une des 3 garanties suivantes) :

- ✓ **Envoi d'un taxi**
 - 2 transports sur une distance max de 50km chacun, effectués dans la même journée.
- ✓ **Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement**
 - Véhicule de catégorie B (EDMR), 48h max
- ✓ **Remorquage du véhicule jusqu'au point de recharge le plus proche**
 - Prise en charge max : 200€ TTC

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'organisation par l'assuré ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.
- ✗ Les frais afférents aux pièces non couvertes.



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS

- ! Les frais courants tels que repas ou boissons que l'Assuré aurait normalement supporté pendant son Déplacement;
- ! Les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le Déplacement de l'Assuré
- ! Le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties d'assistance de ce Contrat
- ! tout dysfonctionnement électrique imputable à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
- ! les installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour une piscine, un bassin, un plan d'eau ou un aquarium, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'habitation.

	Où suis-je couvert(e) ? Les garanties s'exercent en France métropolitaine (Hors îles), y compris en Corse.
	Quelles sont mes obligations ? Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie : <u>A la souscription du contrat :</u> Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge, Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur. Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat. <u>En cours de contrat :</u> Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux. <u>En cas de sinistre :</u> Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre. Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre. Retourner le dossier d'indemnisation complet ainsi que la copie du contrat et/ou les documents justificatifs nécessaires et spécifiques à chaque garantie.
	Quand et comment effectuer les paiements ? La prime du contrat doit être réglée par le souscripteur annuellement par virement bancaire auprès de l'assureur.
	Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ? Les garanties prennent effet à compter de la date de souscription, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement est fractionné. Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié.
	Comment puis-je résilier le contrat ? Le Souscripteur a la possibilité de résilier son contrat chaque année en envoyant un préavis à l'assureur au moins 3 mois avant chaque échéance annuelle.