

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES NOMAD QOVOLTIS - Version publiée le 28/07/2020

**Qovoltis**, Société par Actions simplifiée au capital de 342 500 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 853 420 032, dont le siège social est situé 2 A Rue Danton à Montrouge est un opérateur d'infrastructure de bornes de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables (ci-après "Qovoltis").

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "Conditions Générales") telles que complétées par les conditions particulières y afférentes (ci-après "Conditions Particulières") définissent les conditions de fourniture des services de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables sur les bornes de recharge Qovoltis ouvertes au public.

## Table des matières

1.	DEFINITIONS.....	1
2.	OBJET.....	1
3.	DESCRIPTION DES SERVICES NOMAD1	
4.	SOUSCRIPTION A L'OFFRE DE SERVICE 2	
4.1.	Prérequis à la souscription.....	2
4.2.	Processus de souscription.....	2
4.3.	Moyens de paiement.....	2
4.3.1.	Enregistrement des coordonnées de carte bancaire.....	2
4.3.2.	Ajout de carte bancaire.....	2
4.3.3.	Modalités de paiement.....	2
4.4.	Données à caractère personnel.....	2
5.	MODIFICATION DE(S) SERVICE(S) A L'INITIATIVE DU CLIENT.....	2
6.	OPERATION DE RECHARGE.....	2
7.	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT 3	
7.1.	Utilisation du Compte Client.....	3
7.2.	Utilisation des moyens d'accès aux Services 3	
7.3.	Perte - Vol.....	3
7.4.	Préjudice - Dégradation.....	3
8.	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE QOVOLTIS.....	3
9.	TARIF -FACTURATION - PAIEMENT.....	4
9.1.	Tarifs.....	4
9.2.	Facturation.....	4
9.3.	Paiement.....	4
10.	ASSISTANCE.....	4
12.	ITINERANCE.....	4
13.	ENTREE EN VIGUEUR - DUREE.....	4
14.	SUSPENSION.....	4
15.	RESILIATION.....	5
15.1.	Résiliation à l'initiative du Client.....	5
15.2.	Résiliation à l'initiative de Qovoltis.....	5
16.	DROIT DE RETRACTATION.....	5
17.	CESSION DU CONTRAT.....	5
18.	PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	5
19.	DROIT APPLICABLE - LITIIGE.....	5
20.	DISPOSITIONS DIVERSES.....	5
CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE NOMAD OPEN.....		
1.	DESCRIPTION DU SERVICE.....	6
2.	ACCES AU SERVICE.....	6
3.	FACTURATION.....	6
4.	PAIEMENT.....	6

## CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE

NOMAD GOLD.....	6	
1.	DESCRIPTION DU SERVICE.....	6
2.	ACCES AU SERVICE.....	6
3.	FACTURATION.....	6
4.	PAIEMENT.....	6

### 1. DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront, dans le cadre des Conditions Générales et des Conditions Particulières, la signification suivante :

**Application** : désigne l'application mobile éditée par Qovoltis mise à disposition gratuitement sur les plateformes Android et Apple sous le nom Qovoltis.

**Borne de Recharge** : désigne le système d'alimentation fixe en courant alternatif ou continu destiné au rechargement des Véhicules.

**Borne de Recharge Partenaire** : désigne les Bornes de Recharge installées, commercialisées et exploitées par les Opérateurs Partenaires.

**Borne de Recharge Qovoltis ouverte au public** : désigne les Bornes de Recharge installées, commercialisées et exploitées par Qovoltis auxquelles les Clients et/ou Utilisateurs ont accès de façon non-discriminatoire. Le principe d'accès non-discriminatoire n'interdit pas d'imposer certaines conditions en termes d'autorisation, d'authentification, d'utilisation et de paiement. Est notamment considérée comme une Borne de Recharge ouverte au public :

- un point de recharge dont l'emplacement de stationnement est physiquement accessible au public, y compris moyennant une autorisation ou le paiement d'un droit d'accès ;

- un point de recharge rattaché à un système de voitures partagées et accessible à des tiers, y compris moyennant le paiement du service de la recharge.

**Client** : désigne la personne physique majeure et capable et/ou la personne morale qui souscrit aux Services par la conclusion d'un Contrat avec Qovoltis.

**Compte Client** : désigne l'espace personnel créé par le Client via l'Application ou le Site Internet pour la gestion de ses informations personnelles et des Services.

**Contrat** : désigne les Conditions Générales, les Conditions Particulières applicables à chaque Service, le formulaire de souscription, les Grilles Tarifaires, ainsi que tout éventuel avenant conclu entre Qovoltis et le Client et qui lui a été remis sous quelque forme que ce soit. En cas de contradiction, les termes des Conditions Particulières l'emportent sur ceux des Conditions Générales.

**Grille Tarifaire** : désigne la grille tarifaire disponible sur le Site Internet et sur l'Application.

**Infrastructure** : désigne l'ensemble des équipements, câblage de l'installation réalisée par Qovoltis pour permettre le raccordement des Bornes de Recharge Qovoltis.

**Offres Nomad** : désigne les offres "Open" et "Gold" accessibles aux Clients via le Site Internet ou l'Application au moment de la souscription aux Services et permettant d'accéder aux Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public et aux Bornes de Recharge Partenaire.

**Opérateur Partenaire** : désigne les sociétés avec lesquelles Qovoltis a conclu un accord permettant aux Utilisateurs d'utiliser les Bornes de Recharge desdites sociétés.

**Services** : désigne les services fournis par Qovoltis consistant en la fourniture de services de recharge électrique pour Véhicules sur les Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public et sur les Bornes de Recharge Partenaire.

**Service Client** : désigne le service d'assistance dédié aux Clients qui peut être contacté par téléphone et par mail, dont les coordonnées sont disponibles sur le Site Internet ou sur l'Application.

**Site Internet** : désigne le site internet édité par Qovoltis accessible à l'adresse URL suivante : [www.qovoltis.com](http://www.qovoltis.com).

**Utilisateur** : désigne les personnes autorisées à utiliser les Services sous le contrôle et l'entière responsabilité du Client. Les Utilisateurs relevant d'un Client considéré peuvent être ses salariés si le Client est une personne morale ou les membres du foyer si le Client est une personne physique.

**Véhicules** : désigne les véhicules rechargeables à motorisation électrique totale ou hybride.

### 2. OBJET

L'objet des présentes Conditions Générales est de définir les conditions et modalités de souscription, d'accès et d'usage des Services fournis par Qovoltis au Client sur les Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public.

### 3. DESCRIPTION DES SERVICES NOMAD

Dans le cadre du présent Contrat, Qovoltis fournit un Service de recharge en électricité du Véhicule.

Ce Service est accessible :

- sur le réseau des Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public ;

- sur le réseau des Bornes de Recharge Partenaire disponibles chez les Opérateurs Partenaires.

Le Service fourni sur le réseau des Bornes de Recharge Qovoltis inclut un pilotage de la recharge et une adaptation de la charge aux besoins de l'Utilisateur (analyse du profil de consommation) grâce à l'Application.

Les Offres Nomad incluent également des options.

Les Services et options des Offres Nomad sont précisés dans les Conditions Particulières et dans la Grille Tarifaire correspondante. Les tarifs au kWh des Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public sont disponibles sur la page "Localisation" de l'Application. Les conditions tarifaires d'utilisation des Bornes de Recharge Partenaire (accès au service et recharge) sont également disponibles sur la page "Localisation" de l'Application.

L'intégralité du matériel mis à disposition du Client et/ou des Utilisateurs dans le cadre des présentes reste indéfiniment la propriété exclusive et inaliénable de Qovoltis.

Les Services sont exclusivement réservés au chargement des Véhicules à l'exclusion de toute autre utilisation. Est notamment prohibée à titre d'exemples sans que cette liste soit limitative l'alimentation d'appareils électriques d'éclairage ou de chauffage.

Les Services sont fournis par Qovoltis au bénéfice exclusif du Client et des Utilisateurs qui relèvent du Client (salariés si le Client est une personne morale, membres du foyer si le Client est une personne physique). Le Client s'interdit de donner accès aux Services, en tout ou partie, à quelque tiers que ce soit, autre que les Utilisateurs qui relèvent du Client, que ce soit à titre gratuit qu'à titre onéreux.

#### 4. SOUSCRIPTION A L'OFFRE DE SERVICE

Pour souscrire aux Services, le Client doit se conformer au processus de souscription.

La souscription s'entend par l'acceptation par le Client du Contrat via un support de communication électronique.

La souscription aux Services vaut acceptation du Contrat par le Client.

##### 4.1. Prérequis à la souscription

Qovoltis se réserve le droit de procéder à des contrôles préalables lors de la création du Compte Client, notamment quant à l'identité et à la solvabilité du Client, et de refuser toute demande de souscription aux Services sous réserve d'un motif légitime communiqué à la personne physique ou morale concernée par ledit refus.

Constituent notamment un motif légitime les faits suivants :

- La résiliation d'un précédent contrat pour fraude ;
- Le défaut de paiement à l'égard de Qovoltis ;
- La communication d'informations fausses ou erronées.

En cas de défaut de paiement antérieur à la nouvelle souscription, le Client ne pourra souscrire au Service qu'après s'être acquitté intégralement des sommes dues à Qovoltis.

##### 4.2. Processus de souscription

Pour souscrire au(x) Service(s), le Client doit au préalable créer un Compte Client auprès de Qovoltis via le Site Internet ou l'Application et accepter formellement les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières correspondant à l'offre de son choix.

Pour cela, il doit compléter le formulaire d'inscription, accessible par l'Application ou le Site Internet, et communiquer à Qovoltis les informations demandées.

Le Client doit notamment fournir obligatoirement les informations suivantes :

- Nom, prénom,
- Adresse mail,
- N° de téléphone mobile,
- Adresse postale,
- Moyen de paiement (carte bancaire).

Le Client définira lui-même son mot de passe pour l'accès à son Compte Client.

Il recevra un code sur l'adresse mail de son choix pour confirmer son adresse mail.

Après validation de son compte, le Client pourra procéder au choix de l'offre de Service qui lui convient.

A l'issue du processus de souscription, le Client recevra un courrier électronique récapitulatif de la souscription aux Services.

Il lui sera alors délivré un numéro de Compte Client qui constituera son identifiant unique auprès de Qovoltis.

##### 4.3. Moyens de paiement

###### 4.3.1. Enregistrement des coordonnées de carte bancaire

Le processus de souscription inclut la fourniture des coordonnées d'une carte bancaire en cours de validité pour permettre le paiement des Services.

La fourniture des coordonnées relative à une carte bancaire en cours de validité et attachée à un compte bancaire suffisamment provisionné constitue un prérequis à la création d'un Compte Client. L'absence de fourniture de ces coordonnées bancaires entraîne l'impossibilité de créer un Compte Client.

Les informations bancaires fournies par le Client ne sont ni connues, ni stockées par Qovoltis. Elles sont uniquement gérées par le prestataire spécialisé et agréé de Qovoltis dans son système sécurisé.

Les informations communiquées par le Client dans le formulaire d'inscription concernant le moyen de paiement relèvent entièrement de la responsabilité du Client.

Qovoltis ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse du moyen de paiement du Client.

Le Client s'engage à maintenir un solde disponible suffisant sur son compte bancaire auquel est rattaché la carte associée à son Compte Client pour couvrir intégralement le prix des Services.

###### 4.3.2. Ajout de carte bancaire

Il est possible pour le Client d'ajouter une ou plusieurs cartes bancaires sur son Compte Client. L'inscription, la validation et le stockage des informations de cartes bancaires supplémentaires seront réalisés dans les mêmes conditions que celles applicables à la carte bancaire utilisées lors de la souscription initiale.

###### 4.3.3. Modalités de paiement

Par défaut, le paiement s'effectuera sur la carte définie comme moyen principal, ou sur la dernière carte sélectionnée par le Client.

##### 4.4. Données à caractère personnel

A l'occasion de la conclusion du Contrat, pour la gestion du Compte Client et dans le cadre de la fourniture des Services, Qovoltis est amenée à traiter des données à caractère personnel relatives aux Clients et aux Utilisateurs.

Qovoltis s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) relatif à la protection des données à caractère personnel ("RGPD") et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée ("Loi Informatique et Libertés").

Les traitements de données à caractère personnel sont mis en œuvre par Qovoltis conformément à la politique de protection des données personnelles accessible via l'Application et en bas de chaque page du Site internet.

Le Client s'engage à ce que les données à caractère personnel qu'il communique à Qovoltis soient exactes, complètes et à jour. Par conséquent, il s'engage à les actualiser dans les plus brefs délais en accédant à son Compte Client.

Il peut modifier directement et à tout moment ses données personnelles en accédant à son Compte Client.

A défaut pour le Client de se conformer à ces engagements, Qovoltis se réserve le droit de suspendre l'accès au Service conformément à l'article 13 des présentes.

Qovoltis ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par le Client ou un tiers en raison de l'inexactitude ou l'obsolescence des informations qui lui sont communiquées par le Client.

#### 5. MODIFICATION DES SERVICES A L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut faire évoluer le(s) Service(s) d'une offre vers une autre offre proposée par Qovoltis

en procédant au changement sur son Compte Client. Le changement d'offre est gratuit.

Toute évolution du Service, notamment un changement d'offre, la modification des options souscrites ou le changement de Service, est prise en compte par Qovoltis dans les plus brefs délais.

En cas de modification du Service ou de l'option, aucune nouvelle modification ne pourra être effectuée par le Client pendant les (trente) 30 jours suivants.

Tout ajout d'un Service ou d'une option qui présente un caractère récurrent sera facturé prorata temporis à compter du jour de la modification et jusqu'à la fin de la période de facturation au cours de laquelle la modification a été prise en compte par Qovoltis.

Une fois la modification activée, tout mois entamé est dû pour tout Service ou option présentant un caractère récurrent.

Les conditions financières applicables aux changements de Service ou à l'activation ou la désactivation des options sont décrites dans les Grilles Tarifaires.

#### 6. OPERATION DE RECHARGE

Le Client est tenu de respecter les instructions de sécurité en vigueur communiquées par Qovoltis via son Site Internet ou via l'Application et toute autre réglementation applicable concernant les Bornes de Recharge. Le Client est également tenu de respecter les instructions spécifiques de sécurité du Véhicule connecté à la Borne de Recharge.

Le Client doit s'assurer avant chaque opération de recharge de la compatibilité de son Véhicule et de son câble de chargement avec la Borne de Recharge concernée et de leur conformité à la réglementation en vigueur.

Le Client est responsable de tous dommages résultant en tout ou partie de son Véhicule et/ou de son câble de chargement.

Le Client est responsable de tout préjudice résultant directement ou indirectement d'un non-respect de sa part ou de la part de l'Utilisateur de la réglementation en vigueur, des conditions d'utilisation de la Borne de Recharge concernée, du Véhicule et/ou du câble de chargement.

Qovoltis décline toute responsabilité en cas de dommage subi par le Client ou l'Utilisateur (tel que notamment et sans que cette liste soit limitative une rupture ou dégradation du Service, un dysfonctionnement des flux, une intrusion extérieure, etc.), découlant d'un défaut ou d'une détérioration par un tiers d'une Borne de Recharge, de l'Infrastructure, du réseau d'électricité, des connexions (internet, mobile, etc.).

Qovoltis décline également toute responsabilité en cas de dommage subi par le Client ou l'Utilisateur résultant du Véhicule connecté à une Borne de Recharge ou du câble de chargement utilisé par le Client ou l'Utilisateur.

Qovoltis ne pourra être considérée comme responsable de toute dégradation ou baisse de performance constatée sur le Véhicule concerné ou ses batteries. Le Client reconnaît utiliser sous son entière responsabilité un moyen de recharge mis à sa disposition, certifié conforme aux normes en vigueur, mais sans garantie de résultat quant à son impact sur le Véhicule.

De manière générale, Qovoltis ne saurait être tenue responsable des dommages consécutifs à une mauvaise utilisation ou à la violation totale ou partielle par le Client ou par l'Utilisateur de la réglementation en vigueur, des instructions de sécurité ou toute autre règle relative aux Bornes de Recharge ou au Véhicule concerné.

En cas de dommage, quel qu'il soit, le Client est tenu d'en avvertir Qovoltis dans les plus brefs délais selon modalités exposées à l'article 10 des présentes et dans les délais impartis à compter de la découverte du dommage.

Si une Borne de Recharge est défaillante, le Client peut trouver sur l'Application la Borne de Recharge la plus proche.

Qovoltis n'est tenue qu'à une obligation de moyen en ce qui concerne le volume de charge effectif du Véhicule. En effet, il est possible que le volume de charge demandé par l'Utilisateur ne puisse être atteint pour des raisons techniques telles que notamment la puissance disponible sur le site de recharge, le nombre de places occupées sur le site de recharge, le temps de charge du Véhicule et la capacité de charge du Véhicule.

Le Client autorise Qovoltis à collecter les données relatives aux opérations de recharge du Véhicule afin de permettre à Qovoltis d'optimiser l'usage des Services pour l'Utilisateur et la gestion du réseau. Qovoltis traitera ces données conformément aux dispositions de l'article 4.4 des présentes.

## 7. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

### 7.1. Dispositions générales

Le Client se porte fort du respect des obligations résultant du Contrat par les Utilisateurs qui relèvent de sa responsabilité.

L'attention du Client est attirée sur les dangers que présente pour les humains et les animaux toute forme d'électricité, y compris l'électricité fournie dans le cadre du Contrat. Le Client et les Utilisateurs devront se conformer strictement aux règles d'utilisation, à peine de résiliation du Contrat.

### 7.2. Utilisation du Compte Client

Le Client est pleinement responsable des moyens d'accès à son Compte Client et doit en assurer la stricte confidentialité. Qovoltis ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la négligence du Client à cet égard. Le Client doit prendre toute mesure nécessaire pour en conserver la confidentialité et éviter qu'ils ne soient divulgués et assume les conséquences de l'utilisation de son Compte Client et des paiements y afférents tant qu'il n'a pas fait d'opposition auprès de Qovoltis selon les modalités prévues au présent article.

Toute opération pour laquelle le Client aura été identifié grâce à ses identifiants et mot de passe engage le Client. Le Client est tenu de dédommager Qovoltis de tout préjudice causé par toute connexion, commande, opération, utilisation ou transmission de données effectuée à partir de son Compte Client, y compris en cas d'utilisation frauduleuse.

Le Client doit apporter sa collaboration pleine et entière à Qovoltis et, le cas échéant, aux autorités compétentes en cas d'enquête menée concernant l'utilisation de son Compte Client.

Le Client s'engage à modifier immédiatement son mot de passe lorsqu'il a des raisons de penser que sa confidentialité a été compromise ou qu'une personne non habilitée a eu, ou est susceptible d'y avoir accès.

De manière générale, toute connexion, commande, opération, utilisation ou transmission de données effectuée à partir.

### 7.3. Utilisation des moyens d'accès aux Services

Le Client est pleinement responsable des moyens d'accès aux Services, de l'utilisation qui en est faite ainsi que de tous éventuels dommages aux biens et personnes résultant de ladite utilisation. Il est responsable de la garde

des moyens d'accès aux Services et doit répondre des actes et agissements de toute personne les utilisant.

Le Client doit toujours veiller à protéger ses moyens d'accès aux Services. Il doit veiller à ne jamais les laisser à la portée des tiers s'il ne souhaite pas assumer la responsabilité de l'utilisation qu'ils sont susceptibles de faire des Services.

Le Client assume les conséquences de l'utilisation de ses moyens d'accès aux Services et des opérations de recharge y afférentes tant qu'il n'a pas fait d'opposition auprès de Qovoltis selon les modalités prévues au présent article.

Qovoltis ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la négligence du Client à cet égard.

Le Client est pleinement responsable de chaque utilisation des Services effectuée grâce à ses moyens d'accès, y compris en cas d'accès et/ou d'utilisation frauduleuse.

De manière générale, toute connexion, commande, opération, utilisation ou transmission de données effectuée grâce aux moyens d'accès du Client est réputée l'avoir été par le Client et sous son entière responsabilité.

Le Client est tenu de dédommager Qovoltis de tout préjudice causé par toute connexion, commande, opération, utilisation ou transmission de données effectuée grâce à ses moyens d'accès, y compris en cas d'utilisation frauduleuse.

Le Client doit apporter sa collaboration pleine et entière à Qovoltis et, le cas échéant, aux autorités compétentes en cas d'enquête menée concernant l'utilisation de son Compte Client.

### 7.4. Perte - Vol

En cas de perte, vol, fraude, détournement ou toute autre usage non autorisé des moyens d'accès aux Services, du Compte Client, ou des données associées, le Client peut faire opposition et solliciter de Qovoltis de nouveaux moyens d'accès (QR code, badge, carte, ...) et/ou générer un nouveau mot de passe.

Le Client est cependant tenu au paiement de toutes les opérations réalisées antérieurement à son opposition.

Pour faire opposition, le Client devra se rendre sur le Site Internet et remplir la demande via la fiche de contact. Il peut également contacter le Service Client par les moyens suivants par mail ou téléphone (coordonnées disponibles sur le Site Internet ou sur l'Application via son Compte Client).

L'opposition prendra effet sans délai et suspendra l'ensemble des Services.

Le déblocage du ou des Services suspendus pourra s'effectuer en ligne sur le Site Internet ou via l'Application ou encore par téléphone auprès du Service Client.

### 7.5. Préjudice - Dégradation

Le Client est responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à Qovoltis et/ou à tout Opérateur Partenaire.

Toute détérioration ou modification des Infrastructures par le Client entraîne en outre une obligation de remise en état à la charge du Client. En particulier, sont facturées, au tarif en vigueur au jour de l'intervention, les réparations imputables au Client ou relevant de sa responsabilité, telles qu'une utilisation des Infrastructures non conforme à leur destination, des chocs électriques ou physiques inhabituels, tout incident dans lequel le Client aurait une responsabilité, les modifications des branchements ou l'intervention d'un tiers non autorisé par Qovoltis.

## 8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE QOVOLTIS

Qovoltis s'engage à faire ses meilleurs efforts pour répondre aux demandes du Client compte tenu des contraintes inhérentes aux réseaux électriques mais ne peut, en raison de circonstances extérieures (réseau électrique, temps de chargement demandé qui n'est pas en adéquation avec le volume demandé, nombre de Clients ou d'Utilisateurs chargeant simultanément leur Véhicule en même temps, etc.), garantir que le Client obtiendra les prestations demandées.

Qovoltis n'est aucunement engagée contractuellement par les informations disponibles sur son Site Internet et sur l'Application ou via le Service Client concernant les Bornes de Recharge disponibles. Ces informations sont données à titre purement indicatif. En cas d'erreur constatée, le Client peut prendre attache avec Qovoltis via le Site Internet et, dans la mesure du possible, l'informer de manière précise quant aux informations erronées ou manquantes sur le Site Internet.

Les Services ne sont disponibles que dans certains pays et régions et il est possible qu'ils ne soient pas disponibles en permanence. Bien que Qovoltis s'efforce de fournir le meilleur service possible cependant des interruptions de service indépendantes de la volonté de Qovoltis sont possibles. Qovoltis ne garantit aucun niveau de services concernant ses Services.

Pour le bon fonctionnement des Services, Qovoltis procède à des opérations de maintenance qu'elle s'efforce de réaliser en dehors des heures de forte utilisation du Service. Qovoltis ne s'engage aucunement sur les périodes des interventions relatives à la maintenance et ne pourra voir sa responsabilité engagée pour cause d'interruption des Services due à une opération de maintenance préventive ou curative.

Qovoltis garantit au Client que l'Infrastructure mise à sa disposition respecte la norme électrique française NFC 15-100. Les bornes de recharge Qovoltis ouvertes au public sont conformes à la réglementation applicable, notamment aux Directives européennes 2014/35/EU (matériel électrique sous limite de tension (LVD)) et 2014/30/EU (Compatibilité électromagnétique (CEM)) ; et sont certifiées CE.

Qovoltis ne pourra être tenue responsable de toute dégradation ou baisse de performance constatée sur le Véhicule du Client ou ses batteries.

Qovoltis est responsable des seuls dommages directs, personnels et certains subis par le Client, sous réserve que celui-ci démontre que les agissements de Qovoltis sont à l'origine du préjudice subi.

La responsabilité de Qovoltis ne peut être engagée, que ce soit dans les cas expressément visés aux présentes ou de façon générale, pour toute interruption, perturbation, indisponibilité totale ou partielle du Service non directement imputable à Qovoltis.

Qovoltis ne pourra être tenue responsable envers le Client d'une éventuelle dégradation, suspension ou interruption des Services imputable à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ou au fait personnel du Client. Sont considérés comme cas de force majeure les événements reconnus comme tels par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Qovoltis n'est pas tenue d'exécuter ses obligations en cas de force majeure et dans tous les cas où elle est empêchée de le faire par un élément extérieur tels que, de manière non-exhaustive : défaillance du réseau Internet, défaillance de connexion, défaillance du système informatique d'un Opérateur Partenaire, défaillance de l'alimentation en

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES NOMAD QOVOLTIS - Version publiée le 28/07/2020

électricité, défaillance des boîtes mail, défaillances ou modification des technologies de tiers, difficulté de transport, grèves, mesures gouvernementales, etc.

### 9. TARIF - FACTURATION - PAIEMENT

#### 9.1. Tarifs

Les tarifs sont fonction de l'offre de Service à laquelle le Client a souscrit. Ils font l'objet d'une Grille tarifaire établie et mise à jour par Qovoltis.

Les Services et options des Offres Nomad sont précisés dans les Conditions Particulières et dans la Grille Tarifaire correspondante. Les tarifs au kWh des Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public sont disponibles sur la page "Localisation" de l'Application. Les conditions tarifaires d'utilisation des Bornes de Recharge Partenaire (accès au service et recharge) sont également disponibles sur la page "Localisation" de l'Application.

Les tarifs sont amenés à évoluer pour des motifs extérieurs et indépendants de la volonté de Qovoltis tels que l'évolution de la fiscalité, des tarifs régulés et des tarifs des Opérateurs Partenaires.

Toute modification des tarifs est applicable au Contrat en cours d'exécution et fait l'objet d'une notification au Client au plus tard trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté le tarif modifié s'il ne résilie pas le Contrat dans les formes et délais prévus à l'article 14 des présentes Conditions Générales. Par exception, le Client ne pourra pas résilier le Contrat si la hausse des tarifs résulte de la répercussion par Qovoltis d'une charge additionnelle fiscale ou d'une hausse des tarifs des Opérateurs Partenaires ou des conditions tarifaires applicables pour les Bornes de Recharge Partenaire.

#### 9.2. Facturation

Les factures sont disponibles sur le Compte Client dès la facturation des Services.

Le Client peut consulter l'ensemble des informations relatives aux Services et notamment les informations relatives aux opérations de charge réalisées (date, heure, lieu, montant de l'opération). Ce service est gratuit.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de mise à disposition de la facture pour en contester les éléments. Au-delà de ce délai, le Client est réputé avoir définitivement accepté la facture.

Toute réclamation doit être effectuée via la fiche contact du Site Internet ou via le Compte Client et comporter tous les éléments nécessaires au traitement de la réclamation, à savoir l'identification du contrat (le numéro du Compte Client) et le numéro de la ou des factures concernées ainsi que l'objet et le motif de la réclamation.

En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Après examen de la demande du Client et des circonstances encadrant l'opération concernée, Qovoltis communiquera au Client un bilan regroupant les informations en sa possession.

Tous justificatifs afférents à la réclamation devront parvenir à Qovoltis au plus tard dans les quinze (15) jours suivants la réclamation ou la demande d'informations et/ou de documents formulée par Qovoltis. A défaut d'une telle communication, Qovoltis se réserve le droit de classer le dossier de réclamation sans suite.

Des frais de traitement pourront être facturés au Client pour le traitement de la réclamation si celle-ci s'avère non justifiée.

Si un montant a été débité sur le compte bancaire du Client sans correspondance avec une opération de recharge (montant inexact ou opération inexistant), la somme sera créditée

par Qovoltis sur ledit compte bancaire sans que Qovoltis n'ait aucune autre obligation à l'égard du Client. Ce remboursement constitue la seule obligation à la charge de Qovoltis.

#### 9.3. Paiement

Les conditions et modalités de paiement sont définies dans les Conditions Particulières de chaque Offre Nomad.

Qovoltis ne peut en aucun cas être tenue responsable des opérations de paiement effectuées sur le compte bancaire du Client à l'exception de celles effectuées après opposition par le Client sur le moyen d'accès aux Services correspondant selon les modalités prévues à l'article 10. Sauf en cas de débit effectué après opposition par le Client sur le moyen d'accès aux Services correspondant, Qovoltis n'est en aucun cas tenue de rembourser les sommes débitées.

La preuve qu'un montant a été débité sur le compte bancaire du Client malgré une opposition de sa part est à la charge du Client et n'incombe en aucun cas à Qovoltis.

En cas de retard de paiement par le Client, une indemnité de retard sera applicable, conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce. Ladite indemnité sera calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. En sus de ladite indemnité, pour tout Client professionnel, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € sera applicable pour toute facture restée impayée à sa date d'échéance conformément aux dispositions des articles 441-6, I al. 12 et D. 441-5 du Code de commerce.

### 10. ASSISTANCE

Pour toute demande d'aide ou d'assistance, le Client ou l'Utilisateur peut contacter Qovoltis :

- Par courrier électronique à l'adresse mail suivante : [client@qovoltis.com](mailto:client@qovoltis.com) ;
- Par le biais du formulaire de contact disponible sur le Site Internet ;
- Par le biais de l'Application ;
- En contactant le Service Client dont le numéro figure sur le Site Internet et l'Application.

Le Client ou l'Utilisateur doit soumettre dans les plus brefs délais et au plus tard sept (7) jours après sa constatation tout problème rencontré sur le Site Internet, sur l'Application ou lors de l'utilisation des Bornes de Recharge.

Qovoltis fera ses meilleurs efforts pour résoudre dans un délai raisonnable le problème rencontré et porté à sa connaissance par le Client ou l'Utilisateur.

Qovoltis fera ses meilleurs efforts pour répondre à toute demande d'assistance dans un délai raisonnable. Les demandes et réponses seront traitées dans les plages horaires du Service Client indiquées sur le Site Internet.

Le Service Client est uniquement disponible pour les Clients et Utilisateurs, lesquels devront s'identifier via le numéro de Compte Client afin de formuler leur demande.

### 11. ITINERANCE

Qovoltis propose un service d'itinérance qui permet aux Clients et/ou Utilisateurs d'utiliser les Bornes de Recharge Partenaire des Opérateurs Partenaires avec lesquels Qovoltis a conclu un accord.

Les Bornes de Recharge Partenaire sont visibles sur la page "Localisation" de l'Application. Les conditions tarifaires d'utilisation des Bornes de Recharge Partenaire sont également disponibles sur la page "Localisation" de l'Application.

Qovoltis décline toute responsabilité en cas de dommage subi par le Client, si ce dommage n'est pas imputable à Qovoltis, du fait de l'utilisation des Bornes de Recharge Partenaire. La présente exclusion est applicable que le dommage résulte des Bornes de Recharge Partenaire, des infrastructures de l'Opérateur Partenaire, des réseaux d'électricité, des connexions (internet, mobile, etc.) ou d'un quelconque acte de l'Opérateur Partenaire ou d'un tiers et quelle que soit la nature du dommage subi et notamment, sans que cette liste soit limitative, qu'il consiste en un dommage causé au Véhicule, en la non disponibilité du Service, en une interruption du Service, en un dysfonctionnement des flux, en une intrusion extérieure, en des lenteurs, etc.

Qovoltis met tout en œuvre pour vérifier les informations communiquées par les Opérateurs Partenaires mais ne peut être tenue responsable en cas d'inexactitude des informations communiquées sur le Site Internet et sur l'Application concernant les Bornes de Recharge Partenaire.

Qovoltis ne peut être tenue responsable des dommages de quelque nature que ce soit, prévisibles ou imprévisibles, découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Bornes de Recharge Partenaire.

Qovoltis n'est tenue qu'à une obligation de moyen dans le cadre de la fourniture du Service en itinérance sur les Bornes de Recharge Partenaire.

Qovoltis ne fournit un service d'assistance concernant les Bornes de Recharge Partenaire que dans la limite des dispositions contractuelles régissant les relations entre Qovoltis et l'Opérateur Partenaire dont relève la Borne de Recharge concernée.

### 12. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

Le Contrat entre en vigueur à compter de la réception par le Client du courrier électronique récapitulatif de sa souscription, sans préjudice le cas échéant de son droit de rétractation tel que prévu à l'article 15.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment par notification écrite selon les modalités prévues à l'article 14 en respectant un délai de préavis de trente (30) jours.

### 13. SUSPENSION

En cas de manquement grave du Client à l'une quelconque de ses obligations, notamment en cas de retard ou défaut de paiement, Qovoltis pourra procéder à la suspension du Service.

Plus précisément pour les cas suivants :

- En cas de retard ou défaut de paiement, Qovoltis pourra suspendre les Services avec effet immédiat. Le Client en sera informé par le biais d'une relance envoyée par courrier électronique. Une fois le paiement régularisé, les Services seront réactivés dans les meilleurs délais si la régularisation est faite par carte bancaire ou dans un délai de 48h (heures ouvrées) à compter de l'enregistrement du paiement en cas de prélèvement).

- Si la relance est restée sans effet, un courrier de mise en demeure sera adressé au Client lui enjoignant de régulariser la situation dans un délai maximum de quinze (15) jours. A défaut, Qovoltis pourra résilier le Contrat dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 14, en préservant ses droits à recouvrer les sommes dues par le Client et de facturer des frais de recouvrement tels que prévus dans la Grille Tarifaire.

- En cas de non mise à jour des coordonnées bancaires dans le délai d'un (1) mois à compter de la demande de mise à jour

formulée par Qovoltis auprès du Client, Qovoltis procédera à la suspension des Services et ce jusqu'à régularisation de la situation. En l'absence de régularisation par le Client dans le mois qui suit la suspension du Service, Qovoltis pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 14.

- En cas d'utilisation des Services non conforme ou en contradiction avec les dispositions du Contrat, Qovoltis se réserve le droit de suspendre les Services après mise en demeure du Client par tout moyen. A défaut de régularisation de l'utilisation dans un délai de trois (3) jours à compter de cette notification, Qovoltis pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 14. En cas de manquement grave notamment en cas de manquement susceptible d'engendrer un risque pour la sécurité des personnes ou des biens, Qovoltis pourra suspendre les Services avec effet immédiat sans mise en demeure préalable.

### 14. RESILIATION

#### 14.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut à tout moment demander la résiliation du Contrat via son Compte Client. La résiliation intervient dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande.

Le Client est tenu de fournir, dans sa demande de résiliation, les éléments nécessaires à l'identification de son Contrat.

Le Client peut à tout moment demander la résiliation des Services ou de l'une des options via son Compte Client dans les conditions énoncées dans la Grille Tarifaire.

La résiliation des Services entraîne la résiliation automatique du Contrat et donc de tous les Services et des options.

#### 14.2. Résiliation à l'initiative de Qovoltis

Sans préjudice des dispositions de l'article 13 et de tous dommages et intérêts auquel Qovoltis pourrait prétendre, Qovoltis pourra résilier le Contrat de plein droit, avec effet immédiat, après mise en demeure adressée au Client lui demandant de remédier au manquement dans un délai de quinze (15) jours restée infructueuse.

A titre d'exemples et sans que cette liste soit limitative, constituent des manquements susceptibles de donner lieu à résiliation du Contrat par Qovoltis pour faute du Client les manquements suivants :

- Détérioration par le Client de l'Infrastructure et/ou d'une Borne de Recharge,
- Utilisation d'une Borne de Recharge de façon déraisonnable ou susceptible de porter atteinte à la sécurité ou à l'intégrité des biens et des personnes,
- Gêne du bon fonctionnement de l'Infrastructure et/ou d'une Borne de Recharge,
- Revente de l'accès à une Borne de Recharge ou autorisation d'accès à une Borne de Recharge à un tiers moyennant une contrepartie,
- Tout manquement par le Client ou l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations résultant du Contrat.

En cas de manquement grave notamment en cas de manquement susceptible d'engendrer un risque pour la sécurité des personnes ou des biens, Qovoltis pourra résilier les Services avec effet immédiat sans mise en demeure préalable.

### 15. DROIT DE RÉTRACTATION

S'il a la qualité de consommateur, le Client peut s'il le souhaite exercer son droit de rétractation, sans avoir à en justifier, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'ouverture de son Compte Client.

Pour ce faire, il doit compléter le formulaire de rétractation disponible sur le Site Internet et l'Application, ou transmettre une déclaration de rétractation non-équivoque par courrier électronique à l'adresse suivante : client@qovoltis.com.

L'exercice du droit de rétractation est gratuit et ne génère aucun frais pour le Client.

Si le Client exerce son droit de rétractation alors qu'il a commencé à utiliser le Service avant la fin du délai de rétractation, il sera facturé par Qovoltis du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. La demande de rétractation prend effet dès réception de la demande par Qovoltis. Elle entraîne la résiliation immédiate du Contrat et interrompt l'accès aux Services.

### 16. CESSIION DU CONTRAT

Qovoltis pourra librement transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à toute société de son choix sous réserve d'informer le Client de ladite cession.

Le Contrat ne peut en aucun cas être cédé à un tiers par le Client à quelque titre que ce soit.

### 17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments (textes, images, icônes, dessins, graphismes, photographies, programmes et autres) du Site Internet et/ou de l'Application sont et restent la propriété intellectuelle de Qovoltis et sont protégés par la loi française sur les droits d'auteur. Toute reproduction même partielle, exploitation, rediffusion ou utilisation de ces éléments, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdite sous peine de poursuites civiles et/ou pénales.

Toute reproduction totale ou partielle des marques, des logos et/ou des éléments figurant sur le Site Internet et/ou l'Application, sans l'autorisation expresse de Qovoltis, est prohibée.

Le Client s'interdit toute action tendant à s'approprier ou tenter de s'approprier indûment toute information ou tout contenu des fichiers. Le droit d'usage dont bénéficie le Client sur le Site Internet et l'Application comprend la visualisation des informations sur écran et la copie des documents mis à disposition pour son usage privé. Il ne confère pas de droits de reproduction ou de redistribution à des fins commerciales.

### 18. DROIT APPLICABLE - LITIGE

Le Contrat est régi par le droit français.

En cas de réclamation non résolue amiablement par le Service Clients et conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code de l'énergie, le Client peut s'il a la qualité de consommateur saisir le Médiateur National de l'Énergie (ci-après "MNE"). Les coordonnées du MNE sont les suivantes : Médiateur national de l'énergie - 15 rue Pasquier - 75008 Paris - Tél : 01 44 94 66 00.

TOUT LITIGE ENTRE UN CLIENT ET QOVOLTIS NON RESOLU A L'AMIABLE SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL COMPÉTENT DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS, SAUF DANS LES CAS OU UNE TELLE ATTRIBUTION CONVENTIONNELLE DE JURIDICTION NE SERAIT PAS OPPOSABLE AU CLIENT EN SA QUALITE DE CONSOMMATEUR.

### 19. DISPOSITIONS DIVERSES

Les enregistrements informatiques des données électroniques sur les systèmes de Qovoltis et des Opérateurs Partenaires (notamment les courriers électroniques, les données de connexion au Compte Client et les données d'utilisation des Services) constituent entre les parties une preuve irréfutable des consommations et de l'utilisation des Services par le Client ou les Utilisateurs qui relèvent de lui.

Qovoltis pourra modifier les Conditions Générales et/ou les Conditions Particulières sous réserve d'en informer le Client par tout moyen au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de désaccord du Client, celui-ci dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception de l'information pour demander la résiliation du Contrat sans pénalité. A défaut, le Client est réputé avoir accepté les modifications.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE NOMAD OPEN

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

L'Offre Nomad Open est une Offre sans abonnement et sans engagement.

Le Service de l'Offre Nomad Open (sans abonnement) est constitué :

- de l'accès à l'ensemble des Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public, moyennant un frais d'accès à la recharge tel que défini dans la Grille Tarifaire et le paiement des kWh consommés selon les tarifs applicables pour la borne concernée ;

- du service de pilotage intelligent de la charge et d'adaptation de la charge aux besoins et habitudes du Client pour les opérations de recharge sur les Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public ;

- de l'accès au Site Internet, à l'Application et au Service Client ;

- de l'accès à l'ensemble des Bornes de Recharge Partenaire aux conditions tarifaires applicables pour la borne concernée.

Des options sont disponibles dans l'Offre Nomad Open et définies dans la Grille Tarifaire correspondante.

Une description détaillée de l'Offre Nomad Open est accessible via l'Application ou le Site Internet.

### 2. ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible uniquement si les informations bancaires fournies par le Client sont à jour et sous réserve que le Client ne soit pas en situation de retard ou défaut de paiement à l'égard de Qovoltis.

### 3. FACTURATION

Le Service est facturé à l'usage aux conditions tarifaires applicables pour la borne concernée.

Le Service et les options sont facturés immédiatement après chaque acte de recharge et dès l'activation pour les Services et options proposés dans l'Offre.

Les opérations de recharge sont facturées terme échu aux conditions tarifaires applicables pour la borne concernée.

La facture est émise immédiatement et mise à disposition du Client sur son Compte Client dans la rubrique "factures".

La facture indique :

- le cas échéant, le montant et le libellé de tous les Services et options facturés ;

- le cas échéant, le montant facturé pour la recharge détaillant les frais d'accès au Service et la consommation électrique liée à la recharge du(des) Véhicules ;

- les options et les frais d'accès aux services occasionnels payants.

### 4. PAIEMENT

La facture est exigible dès émission de celle-ci par Qovoltis. Le paiement intervient immédiatement après la recharge ou à la suite de l'utilisation du Service ou de l'option. Le paiement est effectué sur la carte bancaire associée au Compte Client.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE NOMAD GOLD

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

L'Offre Nomad Gold est une Offre avec abonnement mensuel et sans engagement.

Le Service de l'Offre Nomad Gold est constitué :

- d'un abonnement mensuel donnant un accès au réseau de Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public sans frais d'accès et moyennant le paiement des kWh consommés selon les tarifs applicables pour la borne concernée ;

- du service de pilotage intelligent de la charge et d'adaptation de la charge aux besoins et habitudes du Client pour les opérations de recharge sur les Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public ;

- de l'accès au Site Internet, à l'Application et au Service Client ;

- de l'accès à l'ensemble des Bornes de Recharge Partenaires aux conditions tarifaires applicables pour la borne concernée.

Des options sont disponibles dans l'Offre Nomad Gold et définies dans la Grille Tarifaire correspondante.

La description détaillée de l'Offre Gold est accessible via l'Application ou sur le Site Internet.

### 2. ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible uniquement si les informations bancaires fournies par le Client sont à jour et sous réserve que le Client ne soit pas en situation de retard ou défaut de paiement à l'égard de Qovoltis.

L'abonnement mensuel à l'Offre Nomad Gold donne accès au service de recharge sur le réseau de Bornes de Recharge Qovoltis ouvertes au public dans la limite de deux (2) Véhicules différents par Compte Client.

L'utilisation du Service pour un Véhicule supplémentaire sera facturée au tarif de l'Offre Nomad Open ou devra faire l'objet par le Client de l'ajout d'une option telle que définie dans la Grille Tarifaire de l'Offre Nomad Gold.

### 3. FACTURATION

Le Service et les options sont facturables à compter de la première utilisation du Service, ou le cas échéant au plus tard à la date de fin de la période de rétractation.

L'abonnement ou toute option récurrente sont facturés terme à échoir.

Pour le mois au cours duquel intervient la souscription au Service, l'abonnement et, le cas échéant, les options récurrentes seront facturés prorata temporis.

Les opérations de recharge sont facturées terme échu aux conditions tarifaires applicables pour la borne concernée.

La facturation des Services est mensuelle.

La facture est mise à disposition du Client sur son Compte Client dans la rubrique "factures".

La facture indique :

- le cas échéant, le montant et le libellé de tous Services facturés terme à échoir ;

- le cas échéant, le montant facturé pour l'abonnement aux Services et la consommation électrique liée à la recharge d'un Véhicule ;

- les éventuelles options payantes facturées terme à échoir.

En cas de dépassement du seuil de consommation de 75 kWh ou d'un montant de 15 € TTC, Qovoltis pourra émettre une facture intermédiaire.

### 4. PAIEMENT

La facture est exigible dès émission de celle-ci par Qovoltis. Le paiement intervient à compter de l'émission de la facture mensuelle (ou le cas échéant de la facture intermédiaire). Le paiement est effectué sur la carte bancaire associée au Compte Client.