

# Conditions Générales d'accès et d'utilisation du Service Ma Carte de Recharge

---

**Avril 2022**

## **PREAMBULE**

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

## **DEFINITIONS**

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

**Application** : désigne l'application mobile ENGIE Mobilité Verte disponible sur IOS et Android stores.

**Carte de Recharge** : désigne la Carte de Recharge délivrée par ENGIE à l'Utilisateur Final donnant accès aux Points de charge.

**Contrat** : le Contrat est constitué des présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (« CGAU ») et du Formulaire de Souscription dans lesquels figurent les stipulations convenues spécifiquement entre ENGIE et l'Utilisateur Final concernant le Service de Recharge.

**ENGIE** : désigne le fournisseur du Service à l'Utilisateur Final.

**Espace Personnel** : désigne l'espace de gestion en ligne accessible gratuitement par l'Utilisateur Final via une rubrique dédiée sur le Site Internet ENGIE ou sur l'Application, après authentification et depuis lequel l'Utilisateur Final a notamment la possibilité de consulter et de gérer ses informations personnelles, de visualiser son Contrat et d'accéder à ses factures.

**Formulaire de Souscription** : désigne le formulaire de souscription au Contrat tel que complété et accepté par l'Utilisateur Final à partir du Site Internet ENGIE. Le Formulaire de Souscription fait partie intégrante du Contrat.

**Point de charge** : désigne une installation située sur un emplacement de stationnement public pouvant être utilisée pour charger la batterie d'un seul Véhicule Electrique à la fois en France (Corse inclus) ou en Europe dans les pays suivants: Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Italie, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse..

**Réseau partenaire** : désigne tous les Points de charge accessibles pour le Service fourni par ENGIE. La visualisation de l'ensemble des Points de charge est possible depuis l'Application uniquement.

**Service de Recharge ou Service** : désigne le service Ma Carte de Recharge proposé par ENGIE.

**Site Internet ENGIE** : désigne le site internet ENGIE Mobilité Verte accessible à l'adresse suivante : <https://mobiliteverte.engie.fr/>

**Utilisateur Final** : désigne l'utilisateur du Service de Recharge et de l'Application.

**Véhicule Electrique** : désigne tout véhicule routier entièrement propulsé par un moteur électrique, et/ou tout véhicule hybride partiellement propulsé par un moteur électrique, lequel véhicule peut ou non utiliser l'électricité stockée dans une batterie, rechargeable par l'utilisation d'un Point de charge.

## OBJET DES CGAU – DESCRIPTION DU SERVICE DE RECHARGE

Les présentes CGAU définissent les conditions d'accès et d'utilisation du Service de Recharge entre ENGIE et l'Utilisateur Final. L'utilisation du Service de Recharge et des Points de charge est soumise à l'acceptation et au respect par l'Utilisateur Final des droits et obligations prévus aux présentes CGAU.

Le Service de Recharge comprend les prestations suivantes :

- Un accès à la recharge d'un Véhicule Electrique auprès d'un Point de charge ;
- Une remise par ENGIE d'une Carte de Recharge à l'Utilisateur Principal ;
- Un accès à un Espace Personnel dédié pour les Utilisateurs Finaux ;
- Un accès au service d'assistance aux Utilisateurs Finaux pour les questions techniques.

## Article 1 CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

La souscription du Contrat est ouverte aux personnes physiques sous réserve de l'acceptation et du respect du présent Contrat, de la fourniture des renseignements requis et du paiement des frais de souscription de 19€ TTC.

L'Utilisateur Final doit souscrire le Contrat sur le Site Internet ENGIE. L'Utilisateur Final devra suivre les différentes étapes de souscription qui lui sont proposées et devra ainsi :

- Renseigner les informations requises dans le Formulaire de Souscription ;
- Prendre connaissance des présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation et les accepter ;
- Signer le Formulaire de Souscription et procéder au paiement des frais de souscription dont le montant est mentionné sur le Formulaire de Souscription.

ENGIE accusera alors réception de la demande de souscription de l'Utilisateur Final en lui adressant un courriel récapitulatif à l'adresse électronique qu'il aura renseignée dans le Formulaire de Souscription pour l'expédition de la Carte de Recharge.

Une fois la commande validée, l'Utilisateur Final devra créer son mot de passe et activer son Espace Personnel en cliquant sur le lien reçu dans le courriel adressé par ENGIE.

La Carte de Recharge est adressée par voie postale en lettre suivie à l'Utilisateur Final dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception et de la validation par ENGIE du Formulaire de Souscription. Une fois la Carte de Recharge réceptionnée par l'Utilisateur Final, l'Utilisateur Final s'engage à saisir l'ID de la Carte de Recharge (visible au verso) dans son Espace Personnel pour son activation.

L'Utilisateur Final déclare que toutes les informations et documents fournis lors de la souscription sont exacts et s'engage en cas de modification, à en informer ENGIE via son Espace Personnel. L'absence de notification ou la fourniture d'informations insuffisantes ou erronées pourra entraîner la résiliation de plein droit du Contrat. ENGIE peut être amené à effectuer des contrôles préalables des informations déclarées par l'Utilisateur Final et se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de Contrat dès lors que l'adresse d'envoi d'une Carte de Recharge est inconnue, non permanente ou fantaisiste. Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué. ENGIE est libre de refuser toute demande de souscription de Contrat pour un motif légitime, tel que la résiliation d'un précédent contrat par ENGIE pour fraude ou défaut de paiement. La souscription du Contrat engage i) l'Utilisateur Final, ii) le payeur s'il est différent de l'Utilisateur Final et tout porteur de la Carte de Recharge à qui l'Utilisateur Final remettrait ladite Carte de Recharge.

La souscription du Contrat par l'Utilisateur Final donne lieu à la facturation de frais de souscription indiqué ci-avant, dont le montant est mentionné sur le formulaire de souscription et sur le Site Internet ENGIE. Le téléchargement de l'Application est gratuit (à l'exception du coût de communication appliqué le cas échéant par son opérateur de téléphonie).

## Article 2 FACTURATION ET DELAIS DE PAIEMENT

### 2.1 ETABLISSEMENT DES FACTURES

Les factures sont émises mensuellement et adressées par ENGIE à l'Utilisateur Final à l'adresse de facturation renseignée dans le Formulaire de Souscription.

Les frais de recharge depuis le Réseau partenaire sont facturés mensuellement à l'Utilisateur Final. Ces frais sont perçus par prélèvement automatique sur le compte bancaire communiqué par l'Utilisateur Final, comme indiqué dans son autorisation de prélèvement. L'Utilisateur Final s'assurera à tout moment que les montants dus peuvent être perçus par prélèvement automatique sur son compte bancaire communiqué à ENGIE.

L'utilisateur Final qui reçoit ses factures sous format papier peut demander un duplicata papier de ses factures. Ce duplicata est payant. L'Utilisateur Final dispose du droit de s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et de demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir ses factures au format papier.

### 2.2 PAIEMENT DES FACTURES

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités égales :

- Si le retard de paiement est compris entre 1 et 11 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Si le retard de paiement est supérieur ou égal à 12 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 12e jour de retard de paiement. Le montant de ces pénalités ne peut alors être inférieur à 7,50 € TTC.

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si l'Utilisateur Final demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la demande de l'Utilisateur Final ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de 25 euros. Si le trop-perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, ENGIE versera à l'Utilisateur Final, de plein droit et sans qu'il soit besoin de mise en demeure, des pénalités égales :

- Si le retard de remboursement est compris entre 1 et 11 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.

- Si le retard de remboursement est supérieur ou égal à 12 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 12e jour de retard de paiement. Le montant de ces pénalités ne peut alors être inférieur à 7,50 € TTC.

### 2.3 MODES DE PAIEMENT

ENGIE met à la disposition de l'Utilisateur Final la possibilité de payer par prélèvement automatique, par virement bancaire ou par carte bancaire. En cas de rejet du prélèvement automatique, ENGIE suspend le prélèvement automatique.

## Article 3 DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT ET BLOCAGE DE LA CARTE DE RECHARGE

Le Contrat est conclu pour une durée de 12 mois, à compter de la date à laquelle l'Utilisateur Final a activé sa Carte de Recharge. A l'issue de cette période de 12 mois, le Contrat est tacitement transformé en un abonnement à durée indéterminée.

### 3.1 RESILIATION DU CONTRAT PAR L'UTILISATEUR FINAL

A l'issue de la période initiale de 12 mois, l'Utilisateur Final peut résilier le Contrat à tout moment et sans préavis ni pénalités, notamment s'il ne souhaite plus bénéficier du Service de Recharge ou en cas de modification des CGAU. L'Utilisateur Final adresse sa demande de résiliation par e-mail à [macarte@mobilitte-verte.engie.fr](mailto:macarte@mobilitte-verte.engie.fr) ou via son Espace Personnel, en indiquant son nom et la date de résiliation demandée. La résiliation s'effectue sans pénalités et prend effet à compter de la date de réception ou de première présentation dudit courriel.

### 3.2 RESILIATION DU CONTRAT PAR ENGIE

ENGIE peut résilier le Contrat en cas de non-paiement des sommes dues à ENGIE dans les délais impartis (retard de paiement).

Dans ce cas, ENGIE met l'Utilisateur Final en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai de trente (30) jours par lettre recommandée avec accusé de réception. Si l'Utilisateur Final ne satisfait pas à ses obligations dans le délai qui lui est imparti, ENGIE peut résilier le Contrat. La résiliation du Contrat, entraîne l'obligation pour l'Utilisateur Final de payer l'intégralité des sommes dues à ce titre jusqu'au jour de la résiliation effective. Tout mois commencé est dû dans son intégralité. Une facture actant la résiliation sera adressée à l'Utilisateur Final.

## Article 4 SERVICE DE RECHARGE ET UTILISATION DES POINTS DE CHARGE

### 4.1 CARTE DE RECHARGE

Chaque Carte de Recharge permet à l'Utilisateur Final de recharger un Véhicule Electrique aux Points de charge. La Carte de Recharge permet de déclencher ou d'interrompre la recharge ainsi que la facturation associée. Les différentes étapes d'accès et de fin de charge à l'aide de la Carte de Recharge d'un Véhicule Electrique peuvent varier selon les Points de charge utilisés. Les modalités d'utilisation sont fournies sur chaque Point de charge.

La Carte de Recharge n'est pas un moyen de paiement. Elle est propriété de l'Utilisateur Final à compter de sa réception et nécessite une activation par l'Utilisateur Final sur le Site Internet ENGIE pour devenir fonctionnelle, au moyen du numéro et du code d'activation imprimés sur la Carte de Recharge. La durée de validité de la Carte de Recharge correspond à la durée du Contrat.

La Carte de Recharge ne fonctionne que sur les Points de charge du Réseau partenaire. L'Utilisateur Final est seul responsable de l'utilisation de sa Carte de Recharge et s'engage à respecter l'ensemble des consignes d'utilisation portées à sa connaissance, notamment à ne pas la soumettre à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la Carte de Recharge. A défaut du respect de ces consignes, le Service de Recharge peut être dégradé et l'Utilisateur Final risque des anomalies de facturation.

En cas de perte ou de vol de la Carte de Recharge, l'Utilisateur Final doit en informer sans délai ENGIE par tout moyen et le confirmer par écrit aux coordonnées figurant à l'Article 12 (par courriel ou via l'Espace Personnel). L'Utilisateur Final doit impérativement mentionner son numéro d'identification Client ou le numéro de sa Carte de Recharge. L'Utilisateur Final pourra demander l'émission d'une Carte de Recharge de remplacement qui lui sera délivrée et facturée dans les conditions prévues ci-avant. A défaut d'une telle opposition, ENGIE décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive par un tiers d'une Carte de Recharge perdue ou volée, l'Utilisateur Final restant alors redevable des sommes dues au titre de toute utilisation de la(les) Carte(s) de Recharge qu'il détient.

En cas de défaillance d'une Carte de Recharge, l'Utilisateur Final doit en informer ENGIE sans délai puis retourner la Carte de Recharge défectueuse à ENGIE aux coordonnées figurant à l'Article 12. Si le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Utilisateur Final, la Carte de Recharge défaillante sera remplacée sans frais. La responsabilité d'ENGIE est limitée au remplacement de la Carte de Recharge défaillante. Si après vérification, la défaillance est imputable à l'Utilisateur Final, ENGIE lui facturera le coût de la Carte de Recharge détériorée, ainsi que les frais additionnels liés (participation aux frais de conditionnement et d'envoi, frais de mise en service et d'activation, support...).

ENGIE peut prendre l'initiative du retrait ou de l'éventuel remplacement de la Carte de Recharge en cas de résiliation du Contrat par ENGIE, de fraude, d'altération ou de contrefaçon de la Carte de Recharge. Dans tous les cas, ENGIE en informera préalablement l'Utilisateur Final et lui fournira une nouvelle Carte de Recharge et désactivera la précédente Carte de Recharge rendant cette dernière inopérante sur les Points de charge. L'Utilisateur Final devra activer la nouvelle Carte de Recharge selon les modalités prévues aux présentes.

### 4.2 CONDITIONS D'UTILISATION DES POINTS DE CHARGE

L'Utilisateur Final accède et utilise le Point de charge au moyen de la Carte de Recharge ou de l'Application.

Pour utiliser un Point de charge, l'Utilisateur Final doit garer le Véhicule Electrique sur une place identifiable grâce à une signalétique et un marquage au sol spécifiques. Pour brancher et recharger son Véhicule Electrique au Point de charge, l'Utilisateur Final doit utiliser uniquement le câble du Point de charge lorsque celui-ci est attaché au Point de charge et en fait partie intégrante, à l'exclusion de tout autre accessoire. Avant toute utilisation, l'Utilisateur Final doit s'assurer qu'il dispose d'un câble homologué compatible avec le Point de charge et permettant le branchement de son Véhicule Electrique. L'Utilisateur Final s'engage à utiliser la prise qui correspond à ses besoins et aux caractéristiques techniques de son Véhicule Electrique.

Pour procéder à la charge de son Véhicule Electrique, l'Utilisateur Final doit passer sa Carte de Recharge sur le lecteur de badge du Point de charge afin de déverrouiller l'accès au Point de charge et de permettre le branchement du Véhicule Electrique. L'Utilisateur Final peut également scanner ou renseigner dans l'Application le QR Code présent sur le Point de charge afin de lancer le processus de déverrouillage. L'Utilisateur Final doit ensuite brancher le câble de recharge sur le Point de charge et sur son Véhicule Electrique.

En fin d'utilisation, pour mettre fin à la recharge de son Véhicule Electrique, l'Utilisateur Final doit passer sa Carte de Recharge sur le lecteur de badge du Point de charge et débrancher du Véhicule Electrique le câble de branchement du Point de charge. L'Utilisateur Final remet en place le câble utilisé dans le Point de charge. Le Point de charge est considéré comme libéré lorsque le Véhicule Electrique n'est plus branché au Point de charge.

En cas d'impossibilité de libération correcte du Point de charge, l'Utilisateur Final doit appeler le numéro du service d'assistance technique mentionné sur le Point de charge.

Lors de l'utilisation des Points de charge, l'Utilisateur Final s'engage à respecter toutes les réglementations en vigueur pour et en relation avec la recharge. ENGIE ne garantit aucune densité et/ou accessibilité des Points de charge. ENGIE ne garantit pas non plus que les Points de charge fonctionneront à tout moment sans interruption et/ou dysfonctionnements ou seront disponibles. Tout dommage éventuel – tant direct qu'indirect – résultant de la défaillance d'une Point de charge ou de l'interruption d'une session de charge ne pourra être réclamé à ENGIE.

ENGIE a le droit, à tout moment et sans annonce préalable, de supprimer un ou plusieurs Points de charge du Réseau partenaire et/ou de ne plus accorder l'accès de l'Utilisateur Final au Réseau partenaire.

L'attention de l'Utilisateur Final est attirée sur la nécessité de s'assurer du bon état des Accessoires avant toute utilisation des Points de charge.

## Article 5 SERVICE D'ASSISTANCE ET PANNES

Le service d'assistance propose des services d'assistance en relation avec les questions et/ou les réclamations de l'Utilisateur Final concernant le Service. Le service d'assistance est disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h30, samedi de 9h à 18h (hors jours fériés) au numéro de téléphone suivant 09 77 42 09 19 (appel non surtaxé) ou par mail à [macarte@mobilite-verte.engie.fr](mailto:macarte@mobilite-verte.engie.fr).

En cas de dysfonctionnement d'un Point de charge ou d'une Carte de Recharge, l'Utilisateur Final doit immédiatement contacter le(s) numéro(s) de téléphone indiqué(s) sur le Point de charge.

Dans le cas où un Utilisateur Final tenterait lui-même de résoudre le dysfonctionnement, ENGIE ne serait en aucun cas tenue responsable des dommages qui en découleraient.

## ARTICLE 6 TRANSFERT A DES TIERS

ENGIE pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Service de Recharge à (i) une société qui, au sens des articles L233-1 et suivants du Code de Commerce (i) est contrôlée directement ou indirectement par ENGIE ou (ii) est sous contrôle commun avec ENGIE, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes sont maintenues.

## ARTICLE 7 DROIT DE RETRACTATION

L'Utilisateur Final a le droit de se rétracter sans pénalités et sans motif dans un délai de 14 jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

L'Utilisateur Final informe ENGIE de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation qui lui a été remis lors de la souscription de son Contrat ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, au Service Client dont l'adresse figure sur le formulaire.

Lorsque l'Utilisateur Final souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse à ENGIE. Ce dernier recueille sa demande sur papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, l'Utilisateur Final a l'obligation de payer l'intégralité des sommes dues à ce titre jusqu'au jour de la rétractation effective.

## ARTICLE 8 RESPONSABILITE

Un Point de charge utilise une infrastructure de communication (qu'elle soit publique ou non), telle que des connexions Internet (mobiles). ENGIE ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu, ou sans dysfonctionnements, de cette infrastructure. ENGIE n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de dysfonctionnements de l'infrastructure de communication.

L'Utilisateur Final est responsable des dommages résultant d'une utilisation inappropriée ou négligente d'un Point de charge et de tous les matériaux associés fournis, tels que la Carte de Recharge et les câbles de charge, et protège ENGIE contre toute réclamation de tiers en cette connexion. L'Utilisateur Final protège ENGIE ainsi que les tiers auxquels il fait appel contre toute réclamation de tiers en rapport avec des comportements ou des circonstances qui sont aux frais et/ou aux risques de l'Utilisateur Final.

ENGIE est responsable des dommages directs subis par l'Utilisateur Final à la suite d'un manquement imputable à ENGIE lors du respect de ses obligations contractuelles vis-à-vis de l'Utilisateur Final, à condition que l'Utilisateur Final en informe en conséquence ENGIE par écrit dans les dix (10) jours ouvrables suivant le jour où il a identifié ou aurait raisonnablement pu identifier le manquement ou l'action illégitime, déclarant ainsi ENGIE, dans la mesure légalement requise, en défaut et accordant un délai raisonnable pour continuer à s'y conformer.

ENGIE n'est pas responsable des dommages que l'Utilisateur Final pourrait subir en raison de l'impossibilité de recharger (complètement) le Véhicule Electrique, ou en relation avec ou à la suite de l'utilisation ou du fonctionnement du Point de charge. ENGIE n'est pas responsable si le Véhicule Électrique ne peut pas (ou ne peut pas être chargé en toute sécurité) en raison d'un défaut du Véhicule Électrique et/ou des outils utilisés, tels que les câbles de charge. ENGIE n'assume aucune obligation de surveillance et ne sera en aucun cas responsable de toute détérioration ou disparition du Véhicule Electrique ne résultant pas de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme.

Le Service de Recharge reposant sur un principe de libre-service, ENGIE ne peut être tenue pour responsable de l'absence de Points de charge disponibles.



### 9.1 Responsable de traitement, collecte des données personnelles, finalités et bases juridiques

Dans le cadre de son activité, ENGIE, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de l'Utilisateur Final dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

Pour l'ensemble des finalités détaillées ci-après, les données des Utilisateurs Finaux sont collectées dans le cadre de la souscription et de l'exécution du Contrat ou dans l'intérêt légitime d'ENGIE. Les catégories de données collectées sont les données d'identification et de contact (comme nom, prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail). Le traitement des données personnelles est effectué pour les finalités et sur le fondement des bases juridiques suivantes :

#### **Vente du Service de Recharge**

Certaines données (comme les nom, prénom et adresse postale) sont strictement nécessaires à l'exécution du Contrat et permettent à ENGIE de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre du Contrat. A défaut de communication de ces données, ENGIE ne serait pas en mesure de conclure le Contrat. Le numéro de téléphone et l'adresse électronique, lorsqu'elles sont fournies, sont également utilisées pour la gestion de la relation clientèle dans le cadre du Contrat.

#### **Gestion des avis, réclamations et litiges**

Les données de l'Utilisateur Final sont utilisées afin de gérer les avis clients, traiter les éventuels réclamations, litiges ou contentieux et assurer le recouvrement des impayés et ce, sur la base de l'intérêt légitime de ENGIE à répondre et traiter les réclamations éventuelles afin de favoriser la relation client et de protéger et défendre ses intérêts notamment en justice.

#### **Envoi de communication et offres commerciales**

A des fins de prospection commerciale, ENGIE s'efforce de personnaliser ses offres pour les Utilisateurs Finaux en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, afin de répondre au mieux à leurs attentes.

Dans ce cadre ENGIE est amené à collecter directement ou indirectement des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître les Utilisateurs Finaux et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

Les données des Utilisateurs Finaux sont utilisées pour permettre à ENGIE, sur le fondement de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, d'adresser aux clients et prospects des sollicitations commerciales personnalisées par voie postale ou téléphonique relatives à leurs offres. ENGIE peut aussi adresser aux Utilisateurs Finaux des sollicitations commerciales personnalisées relatives à des offres de partenaires autres (assureurs, artisans travaux et déménageurs).

L'Utilisateur Final peut s'opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales et au profilage lié à cette prospection auprès de ENGIE.

ENGIE utilise également les données des Utilisateurs Finaux à des fins de prospection commerciale par voie électronique sur la base de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, pour des offres personnalisées similaires à celle(s) souscrite(s) par la personne en tant qu'Utilisateur Final.

Par ailleurs, et uniquement si l'Utilisateur Final a donné son consentement à cette fin, ses données sont utilisées pour permettre à ENGIE ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels de lui adresser des offres commerciales personnalisées par voie électronique. Uniquement si l'Utilisateur Final a donné son consentement à cette fin, ENGIE peut lui adresser par voie électronique des offres personnalisées de ses partenaires autres. Tout consentement peut être retiré à tout moment auprès d'ENGIE aux adresses mentionnées ci-après.



ENGIE est également susceptible d'utiliser les données de navigation, collectées sur son site internet ou sur ceux de ses partenaires, et de les associer à d'autres données via l'utilisation de cookies. Tout utilisateur du site internet [mobiliteverte.engie.fr](https://mobiliteverte.engie.fr) peut à tout moment gérer ses choix concernant l'utilisation des cookies et accepter ou refuser les cookies (la politique d'ENGIE relative aux cookies est disponible sur son site internet à la page : [https://mobiliteverte.engie.fr/politique\\_cookies.html](https://mobiliteverte.engie.fr/politique_cookies.html)).

A défaut de communication ou de collecte de ces données, ENGIE ne serait pas en mesure de proposer des offres commerciales personnalisées aux Utilisateurs Finaux en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, ni d'apprécier et d'adapter les envois de prospection commerciale à l'Utilisateur Final relativement aux offres desdites sociétés.

### **Amélioration de l'expérience de l'Utilisateur Final**

ENGIE utilise, sur le fondement de l'intérêt légitime de ENGIE à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, les données collectées directement auprès de l'Utilisateur Final ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, afin d'améliorer la navigation et l'utilisation des différents espaces client proposés par lesdites sociétés, assurer la fiabilité des données de contact et faciliter la contractualisation d'offres auprès d'ENGIE.

### **Réalisation d'études statistiques**

ENGIE utilise également, sur la base de son intérêt légitime à faire des études et analyses, les données traitées, collectées directement auprès de l'Utilisateur Final ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, sous forme agrégée à des fins d'études statistiques sur son portefeuille clients.

## **9.2 Durée de conservation**

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des contrats conclus par voie électronique et des documents comptables. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par ENGIE ou du dernier contact émanant du prospect.

## **9.3 Destinataires ou catégories de destinataires**

Les données traitées sont destinées aux services internes d'ENGIE, à ses prestataires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. ENGIE transmet également les données des Utilisateurs Finaux à ses services internes en charge de la commercialisation d'autres offres aux clients particuliers, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet d'ENGIE à la page <https://mobiliteverte.engie.fr/vos-donnees-personnelles.html>).

## **9.4 Transfert hors UE**

Les données traitées sont stockées au sein de l'Union Européenne, soit par ENGIE soit par ses prestataires. Certaines données font l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne dans un pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. A ce titre et pour assurer la protection des données transférées, les prestataires concernés se sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la législation de l'Union Européenne et de la réglementation française en vigueur et des clauses contractuelles types ont été mises en œuvre. Pour toute question relative au transfert de données et pour obtenir une copie des garanties, il convient de contacter ENGIE aux adresses mentionnées ci-après.

## 9.5 Droits des personnes

L'Utilisateur Final dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés et le règlement européen 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, auprès d'ENGIE.

L'Utilisateur Final peut s'opposer à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale, en ce compris le profilage publicitaire lié à une telle prospection, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque l'Utilisateur Final a donné son consentement à l'utilisation de certaines de ses données, il dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier adresse à : ENGIE - Service Client Ma Carte de Recharge – TSA 87494 – 76934 Rouen Cedex 09 ou par courriel adresse à : [rgpd.dgp@contact-particuliers.engie.fr](mailto:rgpd.dgp@contact-particuliers.engie.fr).

Il est aussi possible à l'Utilisateur Final de définir des directives concernant l'utilisation de ses données après son décès par écrit aux adresses mentionnées ci-dessus.

L'Utilisateur Final qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## 9.6 Coordonnées DPO et droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

ENGIE a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données, qui peut être contacté par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles Groupe –1, Place Samuel Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex. L'Utilisateur Final dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## ARTICLE 10 MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION

ENGIE se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGAU. Toute modification des CGAU sera portée à la connaissance de l'Utilisateur Final. Les nouvelles CGAU s'appliqueront 1 mois après. L'Utilisateur Final dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGAU pour résilier le Contrat sans pénalité.

## ARTICLE 11 AUTRES DISPOSITIONS ET DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat est le seul contrat applicable au Service proposé par ENGIE à l'Utilisateur Final. Après l'activation en ligne de la Carte de Recharge, l'Utilisateur Final accepte explicitement le présent Contrat.

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGAU, pour quelque raison que ce soit, est reconnue en tout ou partie, invalide, nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, les autres dispositions des CGAU resteront pleinement en vigueur. ENGIE s'efforcera toutefois de convenir d'une alternative appropriée et économiquement équivalente pour la disposition frappée de nullité.

La loi applicable au présent Contrat est la loi française.

En cas de litige relatif aux prestations d'ENGIE dans le cadre du Service de Recharge, l'Utilisateur Final peut adresser une réclamation écrite à ENGIE aux coordonnées mentionnées à l'article « Informations ». Si l'Utilisateur Final n'est pas satisfait de la réponse apportée, il peut saisir les services compétents d'ENGIE dont les coordonnées sont disponibles auprès du Service Client. Après épuisement des voies de recours internes, l'Utilisateur Final peut soumettre le différend au Médiateur de ENGIE, soit par internet (<http://www.mediateur-engie.com/contact>) ou par simple lettre à COURRIER DU MEDIATEUR, TSA 27601 – 59973 TOURCOING CEDEX. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, l'Utilisateur Final pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente.

## ARTICLE 12      INFORMATIONS

Pour toute question, ENGIE met à disposition son Service Client disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h30, samedi de 9h à 18h (hors jours fériés) au numéro de téléphone suivant 09 77 42 09 19 (appel non surtaxé).

L'Utilisateur Final peut aussi adresser à ENGIE une demande :

- Par courriel pour toute question générale à : [contact@mobilite-verte.engie.fr](mailto:contact@mobilite-verte.engie.fr)
- Par courriel pour toute question relative à la Carte de Recharge : [macarte@mobilite-verte.engie.fr](mailto:macarte@mobilite-verte.engie.fr)
- Par courrier postal à : ENGIE Mobilité Verte – 1 place Samuel de Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex



## ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

**À ENVOYER sous enveloppe à l'attention de :**  
**ENGIE - SERVICE RÉTRACTATION**  
**TSA 87494 - 76934 ROUEN CEDEX 09**

Je(Nous) vous notifie(ions) par la présente **ma(notre) rétractation du contrat de vente Ma Carte de Recharge**

Commandé le :

Référence commande

(mail expédition de la Carte de Recharge)

Nom du(des) Client(s) :

Adresse du(des) Client(s) :

Code postal :

Commune :

**Rétractation :**

en signant ce document, **le Client demande l'ANNULATION du contrat mentionné.**

Date :

Signature du(des) Client(s) :

### Mode d'emploi :

Conservez le formulaire et utilisez-le seulement si vous voulez annuler votre contrat dans les 14 jours à compter de la date à laquelle vous l'aurez signé.



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

I028P1-OM.

ENGIE SA au capital de 2 435 285 011 euros. RCS Nanterre 542 107 651. Siège social : 1 Place Samuel de Champlain 92400 Courbevoie. Service Clients : TSA 87494 - 76934 Rouen Cedex 09. Crédits photos : Gettyimages. Conception : Fove – Décembre 2021.