

## 1. Coordonnées

Le Service ALIZÉ est fourni par la société Bouygues Energies & Services, SAS, sise dont le siège est sis avenue Eugène Freyssinet 78061 Saint-Quentin-en-Yvelines,, RCS Versailles 775 664 873, numéro de TVA Intracommunautaire FR 36 775 664 873 (ci-après « l'Exploitant »). L'Exploitant est joignable par les Utilisateurs par téléphone au 0 805 02 14 80, via le lien [support.alizecharge.com/support/home](https://support.alizecharge.com/support/home) et par email à l'adresse [support@alizecharge.fr](mailto:support@alizecharge.fr).

## 2. Objet

L'Exploitant édite une Application mobile et un Site internet permettant de souscrire à un Service de Charge de véhicules électriques auprès d'un Fournisseur de Charge nécessitant un abonnement ou non. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Service ALIZÉ est rendu à l'Utilisateur par l'Exploitant, étant précisé que le Service de Charge est fourni à l'Utilisateur par les seuls Fournisseurs de Charge.

## 3. Définitions

Les termes avec une majuscule ont le sens défini lors de leur première utilisation ou dans la présente clause.

Abonnement désigne un contrat d'abonnement souscrit par un Utilisateur auprès d'un Fournisseur de Charge. Il est formé par les présentes CGU, le formulaire complété par l'Utilisateur lors de l'inscription et des conditions tarifaires définies par le Fournisseur de Charge et consultables sur le site [alizecharge.com](https://alizecharge.com) sur la page du Fournisseur de Charge ([alizecharge.com/partenaires/\[nom du Fournisseur de charge\]](https://alizecharge.com/partenaires/[nom du Fournisseur de charge])).

ALIZÉ ou le Service ALIZÉ désigne le service décrit ci-après à l'article 6.

Application « ALIZÉ » ou Application désigne l'application mobile, éditée par l'Exploitant, disponible sur les magasins en ligne Apple Store (marque déposée par Apple Inc.) et Google Play Store (marque déposée par Google Inc.) permettant de souscrire à un Service de Charge.

Badge désigne la carte RFID remise à un Utilisateur lors de la souscription à un Abonnement permettant d'accéder à un Service de Charge.

Bornes de Recharge désigne l'infrastructure de charge utilisable avec le Service ALIZÉ et mise à disposition par un Fournisseur de Charge.

CGU désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Codes d'Accès désigne l'identifiant et le mot de passe permettant à l'Utilisateur de s'identifier et d'accéder à son Compte ALIZÉ.

Compte ALIZÉ désigne un espace sécurisé sur l'Application et le Site internet, accessible uniquement par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder aux données de son Abonnement.

Exploitant désigne la société identifiée à l'article 1.

Fournisseur de Charge désigne une entreprise privée ou publique, une collectivité locale, un syndicat, une régie ou l'Exploitant qui commercialise un Service de Charge sur ALIZÉ.

Politique de protection des données personnelles désigne la politique en matière de protection des données personnelles accessible sur le site [alizecharge.com](https://alizecharge.com).

Service de Charge désigne le service fourni par un Fournisseur de Charge auprès d'un Utilisateur lorsqu'il utilise une Borne de Recharge consistant en la fourniture d'électricité pour le chargement d'un véhicule électrique selon les caractéristiques figurant sur la Borne de Recharge ou les panneaux à proximité. Le Service de Charge débute lors de la demande d'accès sur l'application

Site internet désigne le site internet, édité par l'Exploitant, accessible à l'adresse [alizecharge.com](http://alizecharge.com).

Utilisateur désigne la personne physique, majeure et capable, qui utilise le Service ALIZÉ pour avoir accès au Service de Charge. Lorsque l'Utilisateur est un collaborateur d'une personne morale de droit public ou de droit privé, les présentes CGU sont applicables sans préjudice des stipulations du contrat liant la personne morale et l'Exploitant, lequel prévaut sur les présentes CGU.

#### 4. Acceptation des présentes CGU et entrée en vigueur

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance et accepté expressément et de manière inconditionnelle les CGU. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer du respect des CGU par les personnes auxquelles il aurait remis un Badge.

L'Utilisateur est invité à imprimer ou télécharger les CGU et les conserver sur un support durable. À tout moment, l'Utilisateur peut accéder aux présentes CGU à l'adresse [alizecharge.com/fr/CGU](http://alizecharge.com/fr/CGU).

Les CGU sont applicables au Service ALIZÉ à compter de leur acceptation par l'Utilisateur.

Les CGU peuvent être modifiées régulièrement et à tout moment. Toute nouvelle version des CGU sera adressée à l'Utilisateur et devra être acceptée par lui. En cas de non-acceptation de la nouvelle version, l'Utilisateur pourra résilier tout Abonnement en cours et obtenir remboursement de montants déjà réglés au prorata de la période non échue.

#### 5. Durée

Les CGU sont applicables selon les cas, pour la durée de l'Abonnement et en tout état de cause pour la durée de chaque Service de Charge, y compris hors Abonnement.

#### 6. Description du Service ALIZÉ

Le Service ALIZÉ permet à l'Utilisateur de :

Obtenir des renseignements sur le Service ALIZÉ et sur chaque Fournisseur de Charge, tels que la disponibilité, les tarifs et la localisation des Bornes de recharge ;

Souscrire à un Service de Charge auprès d'un Fournisseur de Charge sous forme d'Abonnement via l'Application ou le Site internet, et gérer l'Abonnement ;

Souscrire à un Service de Charge auprès d'un Fournisseur de Charge hors Abonnement et de payer par Carte Bancaire sur l'Application, ainsi que démarrer et arrêter un Service de Charge ;

S'acquitter des montants dus ;

Accéder à son Compte et gérer ses informations.

i) L'Abonnement à un Service de Charge permet :

Une facturation mensuelle des prestations ;

D'associer un moyen de paiement ;

D'accéder à un historique de consommation et de factures via le Site internet ;

De recevoir par voie postale un Badge inactif ;

D'activer un Badge en associant le numéro figurant sur le Badge.

ii) La Souscription à un Service de Charge hors Abonnement permet :

D'utiliser une Borne de Recharge pour charger le véhicule électrique ou hybride rechargeable de l'Utilisateur. Ce Service de Charge est utilisable par un Utilisateur via l'application ALIZÉ.

#### 7. Accès au Service ALIZÉ

L'Utilisateur reconnaît que l'Application et le Site internet lui sont accessibles sans garantie de disponibilité.

L'Exploitant s'efforcera de rendre l'Application et le Site internet accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de l'Exploitant et sous réserve des périodes de maintenance, des pannes éventuelles, des aléas techniques liés à la nature des réseaux de télécommunications ou des actes de malveillance ou toute atteinte portée aux matériels ou aux logiciels de l'Exploitant.

Il appartient à l'Utilisateur de disposer, à ses frais, des équipements et logiciels nécessaires et d'une connexion Internet.

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation et de la conservation de ses Codes d'Accès. L'Utilisateur fait son affaire personnelle des risques liés à leur divulgation ou à leur mauvaise utilisation. Il doit en conséquence et dans son propre intérêt, prendre toutes les mesures qu'il estimerait nécessaires à leur sécurité et à leur plus stricte confidentialité. La responsabilité de l'Exploitant ne pourra être engagée en cas d'usage frauduleux ou abusif du Compte ALIZÉ de l'Utilisateur, dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque des Codes d'Accès.

L'Exploitant pourra suspendre l'accès de l'Utilisateur au Service ALIZÉ en cas de détection d'une utilisation anormale ou frauduleuse, et ce notamment en cas de non-respect des CGU, tentative d'intrusion frauduleuse, d'entrave au fonctionnement normal des systèmes de l'Exploitant ou de ses fournisseurs ou sous-traitants ou tout autre motif sérieux. Sera notamment constitutif d'un tel motif sérieux (a) le fait pour l'Utilisateur de fournir de fausses informations lors de son inscription, (b) de ne pouvoir effectuer le prélèvement des frais de Service de Charge.

## 8. Souscription d'un Service de Charge

L'Exploitant pourra refuser une demande de souscription d'un Service de Charge pour défaut de paiement ou non-respect des présentes CGU lors d'une précédente inscription.

### 8.1 Souscription à un Service de Charge sous forme d'Abonnement

#### 8.1.1. Droit de rétractation.

Une fois l'inscription terminée, l'Utilisateur reçoit un email rappelant les données essentielles de son Abonnement à l'adresse électronique qu'il a indiquée. A compter de la réception de cet email, l'Utilisateur est en droit, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, de se rétracter par l'envoi d'une demande de rétractation sous 14 jours, via le formulaire de rétractation sur le site [alizecharge.com](http://alizecharge.com) ou par l'utilisation de tout autre formulaire de rétractation adressé par l'Utilisateur.

Toutefois, lorsque l'Utilisation d'un Service de Charge a débuté sur demande expresse de l'Utilisateur avant l'expiration du délai de 14 jours francs, en cas de rétractation de l'Utilisateur pendant ce délai : (i) tout Service de Charge utilisé reste dû ; (ii) l'Abonnement au Service de Charge reste dû.

#### 8.1.2. Durée de l'Abonnement

L'Abonnement est applicable dès sa souscription par l'Utilisateur pour une durée indéterminée.

#### 8.1.3. Résiliation de l'Abonnement

L'Abonnement pourra être résilié dans les cas suivants :

##### (i) Résiliation du fait du Fournisseur de Charge

L'Abonnement pourra être résilié de façon anticipée en cas d'arrêt de la relation contractuelle liant l'Exploitant au Fournisseur de Charge auprès duquel le Service de Charge a été souscrit. La responsabilité de l'Exploitant ne pourra être engagée et l'Utilisateur ne pourra réclamer aucun dommages-intérêts.

##### (ii) Résiliation du fait de l'Exploitant

L'Abonnement pourra être résilié par l'Exploitant de plein droit et sans mise en demeure préalable en cas de manquement de l'Utilisateur aux dispositions des présentes CGU, à toute réglementation applicable dans le cadre de l'utilisation du Service ALIZÉ.

##### (iii) Résiliation du fait de l'Utilisateur

L'Utilisateur sera en droit de procéder à la résiliation de son Abonnement à tout moment en se connectant sur son Compte ALIZÉ. La résiliation ne peut donner lieu au remboursement de toute période de l'Abonnement payée d'avance.

##### (iv) Conséquences de la résiliation

La résiliation de l'Abonnement entraîne la désactivation du Compte ALIZÉ et du Badge sans obligation de renvoi du Badge à l'Exploitant par l'Utilisateur.

Un éventuel solde positif du compte de l'Utilisateur sera restitué à celui-ci, dans un délai de 2 mois, par virement sur le compte indiqué par l'Utilisateur.

## 8.2. Souscription à un Service de Charge hors Abonnement

8.2.1. Absence de droit de rétractation. En cas de souscription à un Service de charge hors abonnement, l'Utilisateur est informé qu'il devra renoncer à son droit de rétractation en application de l'article L 221-28, 1°) du Code de la consommation.

## 9. Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service ALIZÉ conformément aux présentes CGU et à faire un usage normal des Bornes de Recharge en conformité avec leur destination. Notamment, l'Utilisateur :

Gare son véhicule sur l'une des places d'une station de recharge identifiable grâce à une signalétique et un marquage au sol spécifiques ;

Le cas échéant, s'informe et respecte les conditions particulières du Fournisseur de Charge, sur la Borne de Recharge et sur les panneaux d'information à proximité ;

Utilise le service conformément à sa destination ;

Utilise uniquement le câble de la Borne de Recharge lorsque celui-ci est attaché à la Borne de Recharge et en fait partie intégrante, à l'exclusion de tout autre accessoire ;

Dans les cas où l'usage d'un câble personnel est autorisé : utilise uniquement un câble homologué compatible avec la Borne de Recharge et permettant le branchement de son véhicule ;

Vérifie le bon état des accessoires avant toute utilisation des Bornes de Recharge ;

Utilise la prise qui correspond à ses besoins et aux caractéristiques techniques de son véhicule ;

Utilise l'Application ALIZÉ ou le Badge pour démarrer la charge ;

Doit effectuer le branchement et démarrer la charge rapidement (moins de 2 minutes) ;

Reste vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur la Borne de Recharge et/ou sur son véhicule ;

Présentera en fin d'utilisation le même Badge ou utilisera l'application ALIZÉ pour terminer le Service de Charge ;

Pourra dès lors débrancher le véhicule, ranger le câble et fermer la porte ;

S'assurera en fin d'utilisation que la porte de la Borne de Recharge est correctement verrouillée si elle est munie de porte ;

Replacera en fin d'utilisation le câble dans l'emplacement prévu à cet effet si le câble est lié à la Borne de Recharge ;

La fin de la charge sera constatée lorsque le véhicule ne sera plus branché ;

En cas d'alerte, telle qu'une anomalie ou une défaillance constatée sur la Borne de Recharge, prend toutes les mesures conservatoires pour assurer la sécurité du véhicule et des tiers et appeler le service d'assistance technique au numéro indiqué sur la Borne de Recharge ou sur les panneaux d'information à proximité ou bien sur le Site internet.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes lors de son inscription au Service ALIZÉ et à disposer des ressources suffisantes sur son compte bancaire pour payer le Service ALIZÉ. En cas de changement de ses données personnelles (adresse et données bancaires notamment), l'Utilisateur s'engage à les mettre à jour sans délai. En conséquence, toute notification faite par l'Exploitant à l'Utilisateur est réputée valable lorsqu'elle est envoyée à la dernière adresse indiquée par l'Utilisateur sur son Compte ALIZÉ.

L'Utilisateur est le seul responsable de la bonne utilisation et de la bonne conservation du Badge. L'Utilisateur s'engage à déclarer sans délai la perte ou le vol de son Badge, soit en appelant directement le numéro de support ALIZÉ, soit en le signalant sur le formulaire présent à cet effet sur le Site internet, lequel désactivera immédiatement le Badge. La commande d'un nouveau Badge sera alors facturée à l'Utilisateur et le Badge lui sera envoyé dans les meilleurs délais.

En cas de vol de son téléphone portable, l'Utilisateur est tenu de changer le mot de passe de son Compte ALIZÉ en se connectant sur le site Internet [alizecharge.com](http://alizecharge.com). En cas d'usage abusif de son Compte ALIZÉ, il est tenu d'en informer l'Exploitant dans les plus brefs délais par le formulaire contact sur le Site internet pour que son Compte ALIZÉ puisse être bloqué.

## 10. Responsabilité de l'Utilisateur

En cas de perte ou de vol de son Badge, l'Utilisateur reste redevable des sommes dues au titre de toute utilisation de son Badge jusqu'à la date de désactivation, la facturation n'étant pas suspendue.

L'Utilisateur est seul responsable d'un non-respect du code de la route de sa part et de toute signalétique sur la voirie.

## 11. Responsabilité de l'Exploitant et des Fournisseurs de Charge

L'Exploitant n'assume vis-à-vis de l'Utilisateur aucune responsabilité concernant le Service de Charge, lequel est de l'unique responsabilité du Fournisseur de Charge.

L'Exploitant permet la souscription à un Service de Charge fourni par des Fournisseurs de Charges. Ces derniers sont responsables du fonctionnement et de la maintenance des Bornes de Recharge et de la fourniture des informations.

L'Exploitant ne saurait garantir le fonctionnement ou la disponibilité des Bornes de Recharge ou l'exactitude des informations disponibles. En revanche, l'Exploitant s'engage à réunir et à présenter aux Utilisateurs toutes les informations mises à sa disposition par le Fournisseur de Charge via l'Application et le Site internet.

La responsabilité de l'Exploitant ou du Fournisseur de Charge ne saurait être engagée en raison du fait d'un tiers ou d'un événement extérieur dans les cas suivants :

Utilisation non conforme du Service de Charge par l'Utilisateur ou par un tiers de manière frauduleuse ;

Détérioration des véhicules ou autres équipements non fournis dans les Services ;

Indisponibilité des places de stationnement ;

Travaux sur la voirie, la Borne de Recharge, les réseaux électriques ou les réseaux de télécommunications ;

Coupure d'électricité ;

Perte, panne, dysfonctionnements partiels/totaux ou dégradation du signal GSM/GPRS/3G/GPS ;

Cas de force majeure.

L'Exploitant ne garantit pas la disponibilité permanente du Service ALIZÉ, notamment il ne garantit pas la disponibilité des réseaux de téléphonie mobile ni le fonctionnement des terminaux mobiles. L'Exploitant ne saurait être tenu responsable de préjudices subis du fait de l'indisponibilité du Service ALIZÉ ou du fait que les données transmises aient été tronquées ou altérées, sauf cas de faute intentionnelle ou de grave négligence de la part de l'Exploitant. Si la fin de l'opération de recharge n'est pas exécutée ou effectuée correctement par le Service de Charge, l'Exploitant ne pourra pas être tenu responsable si la faute relève de la responsabilité du Fournisseur de Charge ou de l'Utilisateur.

L'Exploitant et le Fournisseur de Charge n'assument aucune responsabilité de surveillance d'un véhicule en charge et ne seront en aucun cas tenus responsables de toute détérioration ou disparition de véhicule ne résultant pas de leur fait, notamment en cas d'actes de vandalisme lors du Service de Charge.

## 12. Conditions tarifaires – Abonnement et Service de Charge

Les frais de Service de Charge, sous forme d'Abonnement ou non, sont fixés par les Fournisseurs de Charge. Les tarifs des Services de Charge sont consultables sur le lien <http://alizecharge.com/fr/tarifs-alize>.

L'Utilisateur reconnaît à l'Exploitant le droit de prélever les frais du Service de Charge pour le compte du Fournisseur de Charge.

En cas de souscription d'un Service de Charge sous forme d'Abonnement, la facturation du Service de Charge sera réalisée en fin de mois. Le montant dû sera prélevé en début de mois suivant.

En cas de souscription d'un Service de Charge hors Abonnement, le paiement du Service de Charge sera effectué à chaque transaction.

L'Utilisateur est tenu de vérifier les relevés et factures envoyés par l'Exploitant.

A défaut de paiement intégral des factures dans le délai imparti, l'Exploitant :

suspendra la fourniture du service à l'Utilisateur jusqu'à ce que ce dernier se soit acquitté de sa dette ;

pourra transmettre le dossier à la trésorerie générale et aux régisseurs désigné(s) pour la mise en recouvrement de sommes dues auprès des collectivités publiques Fournisseurs de Charge ;

pourra facturer à l'Utilisateur des coûts et frais que l'Exploitant aura dû supporter pour le recouvrement de la créance, sans préjudice de tous dommages et intérêts ;

pourra également résilier l'Abonnement conformément à l'article 8.

## 13. Propriété intellectuelle

L'Application et le Site internet, leurs contenus et les éléments qui les composent (outils, bases de données, interfaces

Il est concédé à l'Utilisateur un droit d'utilisation non-exclusif et non transférable de l'Application et du Site internet. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter les données et informations contenues dans l'Application et sur le Site internet et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression ou une sauvegarde des données et informations consultées.

#### 14. Convention de preuve

Compte tenu de la nature de leurs échanges et en particulier de la dématérialisation de leur relation, l'Utilisateur et l'Exploitant conviennent que l'ensemble des enregistrements informatiques dans le système d'information de l'Exploitant ou de ses fournisseurs (fichiers log, etc.) ou leur reproduction sur un support informatique auront, en cas de litige ou de procédure judiciaire, valeur de preuve.

#### 15. Protection des données personnelles

L'Exploitant garantit le respect de la confidentialité des données de l'Utilisateur conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont traitées par l'Exploitant pour les besoins de la fourniture du Service Alizé et de la Souscription aux Services de Charge, dans les conditions prévues dans la Politique de Protection des données personnelles accessible sur le site [alizecharge.com](https://alizecharge.com)

#### 16. Réclamations

Pour toute réclamation, notamment en cas de problème d'utilisation du Service ALIZÉ, l'Utilisateur pourra contacter l'Exploitant par le formulaire contact disponible sur le site [alizecharge.com](https://alizecharge.com) ou par téléphone.

Néanmoins, l'Utilisateur est tenu de s'assurer de la compatibilité de son véhicule avec les connectiques des Bornes de Recharge, ainsi que du bon accomplissement des manœuvres de connexion et déconnexion à la Borne de Recharge.

#### 17. Clause de juridiction – Loi applicable

##### 17.1. Loi applicable

Les CGU sont régies par le droit français.

##### 17.2. Clause de juridiction

L'Exploitant reste à la disposition de l'Utilisateur pour résoudre à l'amiable tout litige. L'Utilisateur peut adresser une réclamation à l'Exploitant via le site web [alizecharge.com](https://alizecharge.com).

Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse apportée par l'Exploitant suite à cette réclamation, l'Utilisateur pourra agir auprès de l'Exploitant ou du Fournisseur de Charge qui a délivré le Service de Charge.

##### 17.2.1 Litige avec des Utilisateurs consommateurs ou non professionnels

L'Utilisateur peut saisir le Médiateur de l'Exploitant pour le Service ALIZÉ dispose d'un délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le CM2C sur le site <https://www.cm2c.net/Consommateur-nous-contacter>, par mail ([cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)) ou par courrier à l'adresse suivante: CM2C 14 rue Saint Jean 75017 Paris ou celui du Fournisseur de Charge. La procédure est disponible sur le site [alizecharge.com](https://alizecharge.com).

CES MODES DE RÉGLEMENT INTERNES DES LITIGES ETANT FACULTATIFS, L'UTILISATEUR PEUT A TOUT MOMENT SAISIR LES JURIDICTIONS FRANÇAISES COMPÉTENTES, A SAVOIR LES JURIDICTIONS DU LIEU DE SON DOMICILE OU DU LIEU DE L'EXÉCUTION DU SERVICE DE CHARGE.

##### 17.2.2 Litige avec des Utilisateurs professionnels

TOUT LITIGE NE DES PRÉSENTES CGU, QUI NE SERAIT PAS RÉSOLU A L'AMIABLE, SERA EXCLUSIVEMENT DE LA COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX COMPÉTENTS DE PARIS.



TARIFS

[CGU](#) | [MENTIONS LÉGALES](#) | [POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ](#)