

Conditions générales de vente

relatives à l'accomplissement de prestations d'électromobilité (situation en novembre 2018)

Remarque préliminaire

Pour une meilleure lisibilité des présentes Conditions générales de vente («**CGV**»), il est exclusivement question du « client » et seule la forme masculine est utilisée dans le texte ci-après. L'emploi du masculin inclut toutefois systématiquement la forme féminine.

1. Champ d'application et rapports contractuels

Les présentes conditions générales («**CGV**») s'appliquent à toutes les relations juridiques (offres, négociations contractuelles, contrats) entre swisscharge.ch AG («**swisscharge.ch**») et ses clients concernant l'offre de stations de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables, le paiement de prestations de recharge à ces stations et l'accomplissement d'éventuelles autres prestations du domaine de l'électromobilité (globalement «**prestations d'électromobilité**»).

Par la commande du service de recharge et l'acceptation des CGV entre le client et swisscharge.ch, un contrat prend effet. Les conditions divergentes du client ou les modifications et/ou compléments apportés aux CGV par le client ne sont pas pris en compte par swisscharge.ch et ne sont pas valables, sauf si swisscharge.ch approuve formellement leur validité par écrit.

Le TCS n'est pas partie du contrat entre swisscharge.ch et le client. Son rôle se limite à la médiation de ce contrat et à la mise à disposition d'une page d'accueil sur www.tcs.ch. Toute responsabilité du TCS en relation avec les services d'électromobilité de swisscharge.ch est exclue.

2. Inscription et compte client

2.1 Inscription

Pour utiliser le service de recharge, le Client doit s'inscrire sur www.tcs.ch et accepter les présentes CGV.

Un nom d'utilisateur et un mot de passe techniquement sûrs («**données d'accès**») sont attribués au client par courrier électronique lors de l'ouverture du compte. Le client a la possibilité de modifier son mot de passe. Le client est tenu de garder secrètes ses données d'accès, de ne pas les transmettre à des tiers et de les conserver sous forme protégée contre un accès non autorisé. Le client doit modifier immédiatement ses données d'accès s'il y a lieu de supposer que des personnes non autorisées peuvent en avoir pris connaissance.

2.2 Carte client

Le TCS met une carte client gratuitement à la disposition des clients inscrits au service de recharge. Cette carte permet au client de s'identifier auprès des stations de recharge proposées, d'accéder aux processus de recharge et de procéder au paiement correspondant. La carte client est envoyée au client par courrier postal après ouverture de son compte pour service de recharge.

En cas de perte ou de vol de la carte client, le client doit immédiatement demander sa désactivation via l'assistance en ligne de swisscharge.ch. swisscharge.ch décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive d'une carte client perdue ou volée. Si cette carte est utilisée pour paiement avant que le client l'ait fait bloquer par swisscharge.ch, le paiement des montants correspondants incombe au client en personne.

swisscharge.ch remplace gratuitement les cartes client défectueuses dans la mesure où le client n'est pas responsable de leur défectuosité. Le remplacement de cartes client perdues, volées ou endommagées par le client est facturé au client.

2.3 Compte de prépaiement

swisscharge.ch tient un compte de prépaiement personnel, non productif d'intérêts, pour chaque client inscrit au service de recharge («**compte de prépaiement**»). Le compte de prépaiement sert exclusivement au paiement électronique des prestations d'électromobilité ainsi qu'au paiement des frais éventuels y afférents.

Le client doit verser un avoir sur le compte de prépaiement lors de son inscription au service de recharge. Ensuite, il lui incombe personnellement de veiller à ce qu'un avoir suffisant soit à disposition sur son compte de prépaiement pour la consommation de prestations d'électromobilité. Le compte de prépaiement est toutefois limité à un montant maximum de CHF 3000. Au maximum CHF 3000 par année civile peuvent être versés sur le compte de prépaiement.

À la fin du contrat, swisscharge.ch verse sur demande au client l'avoir restant sur son compte de prépaiement. Les avoirs supérieurs à CHF 1000 sont reversés au client uniquement sur présentation d'une pièce d'identité officielle.

2.4 Blocage du compte client

swisscharge.ch peut bloquer le compte client affecté au service de recharge sans préavis, et exclure le client des prestations d'électromobilité (i) s'il ne respecte pas les dispositions des présentes CGV (en particulier les prescriptions en matière de sécurité du point 4.4), (ii) si, d'une autre manière, le client adopte un comportement déloyal ou contraire à la loi ou (iii) si le blocage s'impose dans l'intérêt du client, p. ex. lors d'un abus par un tiers.

Le client est informé du blocage effectué par e-mail. Le blocage peut être maintenu jusqu'à élimination de son motif.

3. Application TCS eCharge et portail client

swisscharge.ch met à la disposition du client un portail client web sur www.tcs.ch ainsi que l'application TCS eCharge (globalement «**logiciel e-mobility**») dans les App Stores correspondants (iOS, Android). Le logiciel e-mobility permet entre autres au client de trouver des stations de recharge, de procéder à des réservations et de payer, de consulter ses factures ou de contrôler ses processus de recharge (lieu, durée, coûts de chaque processus de recharge).

swisscharge.ch et ses concédants de licence sont titulaires de tous les droits sur le logiciel e-mobility, y compris sur les contenus et données y afférents pouvant être consultés via ce logiciel. Le client doit utiliser le logiciel e-mobility uniquement aux fins prévues conformément aux présentes CGV.

Le client est tenu d'actualiser l'application TCS eCharge dès que des mises à jour sont disponibles. À défaut, il se peut que l'application ne fonctionne pas ou que des lacunes de sécurité ne puissent pas être comblées.

4. Prestations de recharge

4.1 Trouver et réserver une station de recharge

swisscharge.ch propose, en qualité d'intermédiaire, à ses clients des stations de recharge dans lesquelles ils peuvent recharger leurs véhicules électriques en énergie électrique. À cet effet, swisscharge.ch et TCS.ch mettent à disposition, sur leur site Internet et l'application TCS eCharge, un instrument grâce auquel le client peut consulter en temps réel les emplacements et la disponibilité des stations de recharge du réseau e-mobility de swisscharge.ch, ainsi que des réseaux des partenaires d'itinérance de swisscharge.ch, et réserver la station de recharge disponible de son choix en vue du processus de recharge (si l'exploitant de la station de recharge le permet).

4.2 Recharge du véhicule

Pour initialiser le processus de recharge, le client doit connecter son véhicule à la station de recharge au moyen d'un câble de recharge. Le client est tenu d'utiliser la prise qui correspond aux spécifications techniques de son véhicule. Selon les spécificités de la station de recharge, la prise doit être débloquée au préalable avec la carte client ou l'application du TCS eCharge, la TCS Mastercard la carte de recharge.

Pour lancer le processus de recharge, le client doit placer sa carte client ou sa TCS Mastercard devant le lecteur RFID de la station de recharge ou libérer l'accès à la station de recharge avec l'application TCS eCharge. Le client met fin au processus de recharge en plaçant à nouveau sa TCS Mastercard ou sa carte client devant le lecteur RFID de la station de recharge et en arrêtant le processus de recharge ou par utilisation de l'application TCS eCharge.

Si la TCS Mastercard ou l'application TCS eCharge sont utilisées dans le réseau d'un partenaire d'itinérance de swisscharge.ch, swisscharge.ch ne peut pas garantir le déroulement correct des prestations de recharge et le traitement des données y afférent.

Si la station de recharge ne peut pas initialiser correctement le processus de recharge, si ce processus ne peut pas être achevé ou si la station de recharge est défectueuse ou endommagée, le client doit appeler l'assistance en ligne de swisscharge.ch et l'en informer.

Une notice d'utilisation relative à la recharge du véhicule peut être consultée sur le site Internet de swisscharge.ch.

4.3 Utilisation des places de stationnement de recharge

Les places de stationnement dédiées aux stations de recharge doivent être utilisées uniquement pour la recharge de véhicules. Le client ne doit pas stationner son véhicule sur ces places en l'absence d'un processus de recharge.

4.4 Prescriptions en matière de sécurité

Le client s'engage

- à connecter à la station de recharge uniquement des véhicules électriques et hybrides homologués pour la circulation routière ;

- à connecter uniquement des véhicules qui, avec leurs composantes (telles que câbles de charge, prises, etc.), sont conformes à toutes les prescriptions légales en vigueur et se trouvent dans un état prêt à l'emploi, sûr et entretenu dans les règles de l'art ;
- à respecter les instructions du constructeur du véhicule concernant la durée et la performance maximale du processus de recharge ;
- à utiliser la station de recharge conformément aux présentes CGV et à respecter toutes les instructions et indications d'utilisation du propriétaire de la station de recharge et/ou de swisscharge.ch, et
- à protéger au mieux, dans son rayon d'action, la station de recharge et son environnement contre des endommagements.

Lors d'un avertissement émis par des témoins lumineux de la station de recharge et/ou de son véhicule, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer sa propre sécurité ainsi que celle de tierces personnes, et protéger son véhicule. Si cela ne présente aucun risque, le client doit notamment interrompre immédiatement la connexion entre la station de recharge et le véhicule et appeler l'assistance en ligne de swisscharge.ch.

Le client se porte garant envers swisscharge.ch et le propriétaire de la station de recharge des dommages qu'il occasionne sur la station de recharge et son environnement suite au non-respect du présent point 4.4.

4.5 Disponibilité et état des stations de recharge

Les devoirs de swisscharge.ch en matière de prestations de recharge se limitent à la mise à disposition de stations de recharge en sa qualité d'intermédiaire, à l'acceptation de paiements pour processus de recharge et au versement de ces paiements au propriétaire de la station de recharge.

Les stations de recharge mises à disposition sont exploitées par leurs propriétaires respectifs auxquels il incombe de veiller à ce que ses stations de recharge soient dans un état prêt à l'emploi, sûr et entretenu dans les règles de l'art. Ils sont en droit de limiter l'exploitation de stations de recharge dans le temps ou de la suspendre durablement.

swisscharge.ch indique les interruptions et la disponibilité des différentes stations de recharge par le biais du logiciel e-mobility. Pour le reste, swisscharge.ch exclut toute responsabilité quant à la disponibilité, l'état et la sécurité des stations de recharge.

4.6 Interruption des prestations de recharge

En principe, le réseau de stations de recharge de swisscharge.ch et le logiciel e-mobility sont à la disposition du client 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Toutefois, swisscharge.ch ne peut pas garantir le fonctionnement de son réseau sans interruptions ou perturbations, de même que des temps et capacités de recharge définis.

swisscharge.ch est en droit de limiter ou de suspendre passagèrement la disponibilité de son réseau de stations de recharge et du logiciel e-mobility dans les cas suivants :

- interruptions opérationnelles telles que pannes du système, élimination d'erreurs et travaux d'entretien et d'actualisation ;
- interruption des lignes Telecom ou de la connexion Internet entre la station de recharge et les serveurs de swisscharge.ch ou ceux de son fournisseur de services ;
- surcharge ou sous-charge du réseau d'alimentation en électricité ;
- cas de force majeure, événements exceptionnels ou naturels ;
- tous les autres cas qui rendent une telle suspension ou interruption nécessaire.

5. Paiement des prestations de recharge

Le prix d'une prestation de recharge comporte la redevance initiale, l'approvisionnement en électricité, la durée de la recharge et les frais de réservation. Les prix sont fixés par le propriétaire respectif de la station de recharge, et peuvent être consultés sur le site Internet de swisscharge.ch, TCS.ch ainsi que dans l'application TCS eCharge. Les prix indiqués s'entendent respectivement TVA incluse.

Le prix des prestations de chargement achetées sera facturé au client par le TCS, pour le compte de swisscharge.ch. Pour ce qui est des clients non inscrits au service de recharge, le prix est directement débité de la carte de crédit du client.

Pour chaque processus de recharge, swisscharge.ch prélève une commission qui est payée par le propriétaire de la station de recharge, et qui est déjà comprise dans le prix de la prestation de recharge.

6. Responsabilité de swisscharge.ch

swisscharge.ch se porte garante, pour elle et ses auxiliaires, uniquement des dommages causés par préméditation ou négligence grossière. Toute autre responsabilité de swisscharge.ch, en particulier pour dommages consécutifs, manque à gagner ou données perdues ou modifiées, est exclue dans la mesure autorisée par la loi.

7. Données du client, protection des données

En rapport avec la fourniture de la prestation relevant du présent contrat, swisscharge.ch peut collecter, enregistrer, traiter, utiliser et retransmettre à des tiers des données du client mises à disposition par celui-ci ou générées par l'utilisation du logiciel e-mobility (données en rapport avec la recharge du véhicule, comme le lieu de recharge, les kWh facturés, l'heure et la durée et le volume de transaction), dans le respect constant des normes de protection des données en vigueur, dans la mesure où cela a lieu (i) pour l'accomplissement des devoirs contractuels envers le client, (ii) à des fins de marketing, ce qui signifie en vue du suivi, du développement et du maintien de la relation avec le client.

Le client peut s'opposer à tout moment à l'utilisation à des fins de marketing ; cette opposition n'a aucune influence sur l'exécution du contrat par swisscharge.ch.

Les données seront conservées dans l'UE aussi longtemps que nécessaire aux fins mentionnées.

swisscharge.ch prend les mesures conformes à l'état actuel de la technique afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et de les protéger contre des accès non autorisés.

Pour les questions relatives à la protection des données, à l'étendue des données traitées et stockées, à leur rectification et à leur suppression, le responsable est : info@swisscharge.ch

8. Dispositions finales

Des communiqués peuvent être envoyés par swisscharge.ch au client par e-mail.

Si une des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, la validité des autres dispositions des CGV n'en sera pas affectée. La disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valable ou applicable aussi proche que possible d'un point de vue juridique et économique de la disposition nulle ou inapplicable.

Le contrat ainsi que les droits et devoirs qui en résultent ne sont pas transmissibles sans l'accord écrit de l'autre partie. La transmission du présent contrat par swisscharge.ch à l'une de ses sociétés du groupe demeure réservée.

Le présent contrat relève du droit matériel suisse, avec exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Gossau (SG) est le for exclusif. La clause ci-dessus relative au choix de la juridiction et du for ne s'applique pas si et dans la mesure où le client en tant que consommateur peut en appeler à l'application d'un autre droit et/ou se prévaloir de la compétence d'un autre tribunal.