

# **Conditions générales d'accès, d'utilisation et de vente du service de recharge « Metropolis »**

Mise à jour du 01/01/2026

**Sommaire**

---

<b>Article 0 PRÉAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>Article 1 Définitions .....</b>	<b>4</b>
<b>Article 2 Objet .....</b>	<b>5</b>
<b>Article 3 Description du Service.....</b>	<b>5</b>
<b>Article 4 Conditions d'accès au Service de Recharge.....</b>	<b>6</b>
4.1. Conditions techniques d'accès.....	7
4.2. Modalités d'accès par type de support .....	7
<b>Article 5 Conditions particulières d'accès au service.....</b>	<b>8</b>
5.1. Arrêts d'urgence .....	8
5.2. Limite d'obligation du respect de la puissance nominale des bornes .....	8
5.3. Cas d'un branchement sur une borne sans lancement de recharge associé .....	9
<b>Article 6 Abonnement au Service.....</b>	<b>9</b>
6.1. Souscription de l'abonnement.....	9
6.2. Durée et rétractation .....	9
6.3. Modification des informations liées à l'abonnement .....	11
6.4. Politique de protection des données personnelles .....	11
6.5. Perte ou vol du Badge RFID .....	13
6.6. Restitution du Badge RFID .....	13
6.7. Résiliation de l'abonnement.....	14
<b>Article 7 Mise en service de la recharge .....</b>	<b>15</b>
<b>Article 8 Tarification du Service de Recharge.....</b>	<b>16</b>
8.1. Application des tarifs.....	16
8.2. Modification des conditions tarifaires .....	17
<b>Article 9 Informations de facturation délivrées en fin de transaction .....</b>	<b>17</b>
9.1. Client Abonné .....	17
9.2. Client en Itinérance .....	17
9.3. Client Anonyme .....	18
<b>Article 10 Modalités de paiement.....</b>	<b>18</b>
10.1. Paiement en fin d'acte de recharge.....	18
10.2. Paiement mensuel .....	19
10.3. Défaut de paiement.....	19
<b>Article 11 Engagements du Client.....</b>	<b>20</b>
11.1. Utilisation de l'abonnement.....	20
11.2. Conformité du véhicule électrique ou hybride rechargeable .....	20
11.3. Occupation des places dédiées à la recharge.....	20
11.4. Signalement d'anomalies ou de dysfonctionnements .....	21

<b>Article 12 Engagements de Metropolis.....</b>	<b>21</b>
<b>Article 13 Responsabilité et assurances .....</b>	<b>22</b>
13.1. Responsabilité et assurances du Client.....	22
13.2. Responsabilité et assurances de Metropolis .....	22
<b>Article 14 Modification des CGAUV .....</b>	<b>22</b>
<b>Article 15 Litiges .....</b>	<b>23</b>
<b>Article 16 Invalidité .....</b>	<b>23</b>
<b>Article 17 Loi applicable, clause attributive de compétence et élection de domicile .....</b>	<b>23</b>
<b>Article 18 Modalités de contact .....</b>	<b>24</b>
<b>Article 19 Identité de dirigeant et identité de l'entreprise.....</b>	<b>24</b>
19.1. Identité de l'entreprise : .....	24
19.2. Identité du dirigeant.....	24

## Article 0 PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Accès, d'Utilisation et de Vente s'appliquent au Service de Recharge pour véhicules électriques ou hybrides rechargeables dénommé « Metropolis », sur les Stations de Recharge installées par la société Métropolis SAS, notamment dans le cadre de la convention cadre conclue le 24 juin 2020 avec la Métropole du Grand Paris et de conventions d'occupation du domaine public conclues avec les collectivités locales concernées.

La gestion technique et monétique de ces stations de Recharge a été confiée à SPIE CityNetworks, SAS au capital de 35 704 166.12€ inscrite au RCS Bobigny sous le n°434085395 (ci-après désigné le « Gestionnaire du Service de Recharge »)

## Article 1 Définitions

Les termes commençant par une lettre majuscule dans les présentes CGAUV ont la signification qui leur est donnée ci-après.

- **IRVE** : abréviation pour « Infrastructure de Recharge pour Véhicules Électriques et hybrides rechargeables ».
- **Point de Recharge** : désigne une interface associée à un emplacement de stationnement qui permet de recharger un seul véhicule électrique ou hybride rechargeable à la fois.
- **Borne de Recharge** : désigne une infrastructure fixe raccordée (directement ou indirectement) à un point d'alimentation électrique, comprenant un ou plusieurs Points de Recharge et pouvant intégrer des dispositifs de pilotage, de communication, de comptage, de contrôle et/ou de paiement..
- **Station de Recharge** : désigne une zone comportant un ensemble de Bornes de Recharge, le cas échéant une borne totem centralisatrice et des emplacements de stationnement dédiés.
- **Réseau Métropolis** : désigne l'ensemble des Stations de Recharge opérées par la société Métropolis
- **Service de Recharge** : désigne le service de recharge tel que décrit à l'Article 2 des CGAUV.
- **CGAUV** : désigne les présentes conditions générales d'accès, d'utilisation et de vente du Service de Recharge.
- **Client** : désigne toute personne, physique ou morale, accédant ou utilisant le Service de Recharge.
- **Client Abonné** : désigne un Client ayant souscrit un contrat d'abonnement au Service de Recharge dans les conditions prévues par les CGAUV.
- **Client en Itinérance** : désigne toute personne, physique ou morale, abonnée à un Opérateur Partenaire.
- **Client Anonyme** : désigne un Client utilisant le Service de Recharge en dehors de toute ouverture de compte client auprès de Metropolis ou auprès d'un Opérateur Partenaire.

- **Opérateur Partenaire** : désigne un opérateur de services de mobilité ayant conclu avec la société Metropolis un accord d'itinérance entrante sur le Réseau Métropolis.
- **Recharge** : désigne l'opération de recharge électrique d'un véhicule électrique ou hybride rechargeable conformément aux préconisations du manuel d'utilisation du véhicule.
- **Stationnement « Post charge »** : défini l'état d'un véhicule branché à une Borne de Recharge sans recharge en cours. Ce terme comprend notamment les cas de figure suivants : véhicule retardant le début de la recharge, véhicule ne déclenchant pas de recharge, véhicule suspendant la recharge ou véhicule ayant sa recharge achevée.
- **Transaction** : désigne l'ensemble des opérations de recharge d'un véhicule, en ce compris le Stationnement « post charge ».
- **Site Internet** : désigne le site internet du Service de Recharge accessible à l'adresse : <https://www.metropolis-recharge.fr> permettant de localiser une Borne de Recharge du Réseau Métropolis, de visualiser son état, de lancer ou de stopper une recharge, d'effectuer des paiements, de créer et d'accéder à un espace personnel.
- **Application** : désigne l'application du Service de Recharge dénommée « Métropolis Recharge », fonctionnant sous environnement iOS et/ou Android, permettant les mêmes actions que le Site Internet.

## Article 2 Objet

Les présentes CGAUV ont pour objet de définir les modalités de souscription et d'exécution du Service de Recharge ainsi que les obligations respectives de Metropolis et des Clients.

L'utilisation du Service de Recharge et des Bornes de Recharge est soumise à l'acceptation et au respect par les Clients des droits et obligations prévus aux présentes CGAUV.

Les CGAUV sont accessibles à tout moment sur le Site Internet et l'Application.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté de manière inconditionnelle les CGAUV.

## Article 3 Description du Service

Le Service de Recharge comprend :

- La mise à disposition temporaire d'un emplacement de stationnement dédié à la recharge
- La recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables et deux-roues électriques.
- L'accès et l'utilisation du Site Internet et /ou de l'Application
- Pour les Clients ayant ouvert un compte client Métropolis sur le Site Internet ou l'Application, l'accès à un espace personnel permettant de consulter ou modifier ses

données personnelles, de consulter l'historique des Transactions et les factures correspondantes.

- Pour les Clients Abonnés, la fourniture d'un badge RFID, le prélèvement automatique en différé des montants dus, les avantages tarifaires de l'abonnement souscrit...

La souscription d'un abonnement est conditionnée à l'ouverture d'un compte client Métropolis.

Sous réserve du respect des CGAUV, le Service de Recharge est libre d'accès et non discriminatoire.

#### Article 4 Conditions d'accès au Service de Recharge

Sous réserve d'acceptation des conditions fixées aux présentes CGAUV et de la disponibilité de Points de Recharge, Métropolis permet à chaque Client de procéder à la recharge de son véhicule sur le Réseau Métropolis.

L'accès au Service de Recharge se fait :

- soit de manière « anonyme » : le paiement se fait alors à la recharge, par carte bancaire (via le Site Internet, l'Application ou directement sur le terminal de paiement de la Station de Recharge) ;
- soit en mode « identifié » nécessitant au préalable la création d'un compte client auprès de Métropolis (via le Site Internet ou l'Application) ou auprès d'un Opérateur Partenaire.

L'accès au Service de Recharge s'effectue au moyen de plusieurs supports, au choix des Clients, décrits dans le tableau suivant :

	Badge RFID	Application ou Site Internet	Carte bancaire	Autre (Applications smartphones autres opérateurs ...)
<b>Client Anonyme</b>		X	X	
<b>Client ayant ouvert un compte Métropolis</b>		X	X	
<b>Client Abonné</b>	X	X	X	
<b>Client en Itinérance</b>	X (sauf si Opérateur Partenaire non compatible)			X (sauf si Opérateur Partenaire non compatible)

Sauf disposition contraire, le Service est accessible 24h/24 et 7j/7.

#### 4.1. Conditions techniques d'accès

Les typologies de bornes sont classées selon leur puissance :

- Bornes « Proximité » : puissance de recharge jusqu'à 7,4 kW par Point de Recharge, en courant alternatif.  
Ces bornes disposent de prises de courant de type T2 (et chaque station dispose d'une prise E/F), pour lesquelles les câbles de recharge, fournis par les constructeurs de véhicules et homologués et adaptés aux bornes, doivent être apportés par les Clients pour le branchement de leur véhicule.
- Bornes « Citadines » : puissance de recharge jusqu'à 22 kW par Point de Recharge, en courant alternatif.  
Ces bornes disposent de prises de courant de type T2 (et chaque station dispose d'une prise E/F), pour lesquelles les câbles de recharge, fournis par les constructeurs de véhicules et homologués et adaptés aux bornes, doivent être apportés par les Clients pour le branchement de leur véhicule.
- Bornes « Express » : puissance de recharge jusqu'à 180 kW, en courant continu. Ces bornes peuvent disposer de câbles de courant et de connecteurs de type CHAdeMO (un emplacement sur certaines stations) et disposent de câbles de courant et de connecteurs CCS2 (les autres emplacements), avec lesquels les Clients peuvent directement brancher leur véhicule.

#### 4.2. Modalités d'accès par type de support

##### 4.2.1. Par badge RFID

Les Bornes de Recharge sont équipées en face avant d'un lecteur RFID pour contrôler l'accès à la recharge par identification du Client présentant son badge.

Les technologies acceptées par le lecteur RFID sont MIFARE Classic, MIFARE Classic EV1, MIFARE Desfire EV1 & EV2, MIFARE Ultralight.

Après le passage du badge autorisé devant le lecteur, le Client peut connecter et recharger son véhicule électrique. L'identifiant du badge est transféré au système de supervision pour identification du Client et prise en compte de l'acte de recharge par le fournisseur de service de mobilité.

Seul le badge à l'origine de la recharge permet d'y mettre fin.

##### 4.2.2. Par internet / Par Smartphone

L'accès des Clients aux Service de Recharge via internet requiert l'utilisation d'un navigateur internet pour accéder au Site Internet ou l'installation de l'Application. Celle-ci est disponible sous iOS et Android. Le Site Internet et l'Application sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sans garantie de disponibilité.

Le Site Internet et l'Application permettent au Client de créer un compte, de renseigner son moyen de paiement et de lancer une recharge à distance en sélectionnant le Point de Recharge sur la carte ou en scannant le QR code de la Borne de Recharge. Le paiement s'effectue à l'acte et par carte bancaire pour le Client Anonyme, suivant les conditions de l'abonnement pour le Client Abonné. Le client met lui-même fin à sa recharge par le même biais.

Il appartient au Client ayant créé son espace personnel de conserver ses codes d'accès en sécurité et de ne les divulguer à quiconque. Metropolis ne saurait être responsable des conséquences, sur le Service de Recharge ou sur la facturation notamment, liées à l'utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès suite à leur divulgation volontaire ou involontaire.

En passant par le Site Internet ou l'Application, un Client Abonné a la possibilité de choisir parmi les puissances de recharge proposées selon les Bornes de Recharge.

#### *4.2.3. Par carte bancaire sur le totem des Stations de Recharges Citadines et Express*

Le Client présente sa carte bancaire devant le terminal de paiement une première fois. Une préautorisation auprès de l'établissement bancaire du titulaire de la carte bancaire d'un montant de 49,00€ est effectuée. Après accord de l'établissement bancaire, la recharge est lancée.

Le Client présente une seconde fois sa carte bancaire devant le terminal de paiement pour arrêter la charge. Le montant à payer est calculé, affiché sur l'écran de la borne et substitué à la préautorisation effectuée lors de la première présentation de la carte bancaire. Le Client peut dès lors retirer son câble.

## Article 5 Conditions particulières d'accès au service

### 5.1. Arrêts d'urgence

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate et notamment en cas de danger, Metropolis se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre le Service de Recharge et de prendre toutes les mesures nécessaires.

### 5.2. Limite d'obligation du respect de la puissance nominale des bornes

Il est précisé que la puissance effectivement délivrée au véhicule du Client par le Point de Recharge est fonction des caractéristiques techniques du câble de recharge, de la batterie du véhicule, et de la présence ou non d'autres véhicules se rechargeant simultanément sur la même station.

Par ailleurs, Métropolis est autorisé à mettre à disposition une puissance réduite par rapport à la puissance nominale dans les cas de modulation temporaire de la puissance électrique appelable.

### 5.3. Cas d'un branchement sur une borne sans lancement de recharge associé

Dans le cas du branchement par un Client sans qu'aucune recharge ne soit lancée par ce dernier, le système prévoit le blocage du câble jusqu'à l'identification de l'usager tel que d'écrit à l'article 4. Le temps de branchement constaté sera alors considéré et facturé en « post charge ».

## Article 6 Abonnement au Service

### 6.1. Souscription de l'abonnement

La souscription de l'abonnement se fait sur le Site Internet ou sur l'Application (téléchargeable sur Google Play et Apple Store). Le centre d'appel, joignable aux coordonnées prévues à l'article 18, peut fournir l'assistance nécessaire.

La souscription se fait en langue française.

La souscription nécessite la création d'un compte client.

Le souscripteur doit à minima fournir les pièces et informations suivantes :

- Coordonnées téléphoniques et électroniques ;
- Numéro, date de validité et cryptogramme de la carte bancaire que le Client renseigne sur un espace sécurisé

Le souscripteur doit certifier sur l'honneur que toutes les informations et/ou documents fournis pour la souscription au Service sont exacts.

**IMPORTANT :** Les informations sur le Service de Recharge peuvent être communiquées par l'envoi de mails ou de SMS. C'est pourquoi, il est fortement recommandé de fournir un numéro de téléphone portable et/ou une adresse mail valides. A défaut, Metropolis décline toute responsabilité dans tout incident susceptible d'intervenir pour un motif lié directement ou indirectement à la non-communication de ces renseignements.

Pour la France métropolitaine, le support d'abonnement est remis au Client Abonné dans un délai de 5 jours ouvrés suite au règlement de son abonnement.

Le Client Abonné s'engage à vérifier régulièrement que les courriels pouvant lui être transmis par Metropolis ne sont pas considérés comme des spams. Si tel est le cas, Métropolis ne peut être tenue pour responsable.

### 6.2. Durée et rétractation

L'abonnement est réputé conclu à compter du règlement effectif de l'abonnement. Sa date de prise d'effet est portée à connaissance du Client Abonné par un mail de confirmation de la souscription

adressé par Metropolis. Elle est également mentionnée dans la rubrique « abonnement » de l'espace client du Site Internet ou de l'Application.

#### *6.2.1. Droit de rétractation*

Le Client Abonné dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, c'est-à-dire à compter de la réception du mail de confirmation adressé par Metropolis. Ce droit de rétractation, qui devra intervenir par l'envoi d'un mail à l'adresse [assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr](mailto:assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr), est possible sous réserve qu'aucune Transaction n'ait été exécutée ou que l'exécution n'ait pas débutée avec renonciation par le Client Abonné à l'exercice de son droit de rétractation. Le droit de rétractation peut s'exercer sans risque de pénalité et sans motif.

Voici le formulaire type de rétractation :

« Destinataire : [assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr](mailto:assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr)

À ..., le ... (date de la lettre)

Madame, Monsieur,

*Le ... (indiquez la date figurant sur la facture) j'ai souscrit à un abonnement ... (indiquez « Métropolis Liberté » ou « Metropolis 100 », vous retrouverez vos abonnements sur votre espace client à l'adresse suivante : <https://app.metropolis-recharge.fr/#/subscriptions>)*

*Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.*

*En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma souscription, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.*

*Prénom et nom du consommateur*

*Son adresse, Code postal - Ville »*

#### *6.2.2. Durée/reconduction*

Plusieurs formules d'abonnement sont offertes :

L'abonnement de type annuel : il est conclu pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction, par période d'un an.

Une information de fin de période contractuelle sera notifiée par Metropolis au Client Abonné avec un délai minimum d'un mois avant ledit terme.

L'abonnement de type mensuel : il est conclu pour une durée d'un mois renouvelable et sera tacitement reconduit par période d'un mois si l'option « renouvellement automatique » a été choisi

par le Client sur son espace intranet ou lors de la souscription.. Si cette option n'est pas activée, l'Abonnement du Client Abonné prend fin à la prochaine date anniversaire mensuelle de sa souscription d'abonnement.

Tout mois entamé est dû.

L'abonnement peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 6.7 des présentes Conditions Générales.

#### 6.3. Modification des informations liées à l'abonnement

Le Client Abonné informe Metropolis via les modalités de contact précisées en Article 18, et dans les meilleurs délais, de toute modification des documents et informations fournies lors de son abonnement, notamment changement d'adresse, de numéro de téléphone, de coordonnées bancaires.

L'absence de notification ou la fourniture d'informations insuffisantes ou erronées pourra entraîner, la suspension puis la résiliation de plein droit de l'abonnement.

#### 6.4. Politique de protection des données personnelles

Le Gestionnaire du Service de Recharge prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives dans le respect des dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**Un traitement de vos données à caractère personnel est réalisé par le Gestionnaire du Service de Recharge aux fins de :**

- **Gestion des comptes abonnés,**
- **Gestion des badges RFID,**
- **Gestion des logins sur le site internet <http://www.metropolis-recharge.fr>**
- **Gestion des transactions (y compris traçabilité sur les bornes) et des impayés,**
- **Guidage vers les bornes par l'intermédiaire de la géolocalisation GPS du smartphone,**
- **Fourniture de l'interface permettant la réservation d'une borne, le lancement et l'arrêt d'une charge, la consultation des transactions, le suivi et la recharge du portefeuille électronique attaché au badge,**
- **Plus généralement fourniture du service conformément aux CGUV.**

Ce traitement est réalisé sur la base de :

- S'agissant d'un Client Abonné ou d'un Client Anonyme personne physique, sur la base du contrat conclu avec vous (données nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat ainsi qu'à la fourniture du service),

- S'agissant d'un Client Flotte Abonné ou d'une personne physique collaborateur d'un Client Anonyme personne morale, sur la base de l'intérêt légitime d'exécuter le contrat avec la personne morale titulaire du contrat d'abonnement ou utilisant et payant le Service de recharge.

Dans le cadre de l'utilisation du Service y compris via internet ou mobile, les données susceptibles d'être traitées sont :

- Données d'identification (nom, prénom, numéro de téléphone mobile et domicile, adresse, adresse email),
- Données relatives aux paiements (méthodes de paiement et données bancaires),
- Données de connexion (adresse IP, identifiant de l'équipement, heure et date de la connexion),
- Données relatives au véhicule (marque et modèle),
- Données relatives au badge (type de badge et identifiant),
- Données relatives aux transactions sur les bornes du réseau et sur un réseau tiers (uniquement le numéro de badge dans ce dernier cas),
- Géolocalisation en temps réel du badge sur la borne utilisée et de la position GPS sur le smartphone.

Ces données sont obtenues directement de votre part au moment de votre inscription et lors de toute mise à jour de votre compte abonné. Ces données sont également obtenues via (i) les bornes et votre équipement (smartphone, tablette, etc.) lors de votre utilisation du service et (ii) les plateformes d'interopérabilité lorsqu'un abonné d'un Opérateur Partenaire vient se charger sur une borne du réseau et inversement.

Vos données ne sont pas communiquées à des tiers à l'exception des entités suivantes basées en Europe :

- Le Gestionnaire du réseau SPIE CityNetworks,
- L'hébergeur de la plateforme IBM,
- Le prestataire de services de paiement HIPAY s'agissant des comptes de monnaie électronique (données bancaires et token d'identification uniquement),
- Le fournisseur de solutions de paiement INGENICO s'agissant des paiements par carte bancaire,
- Les Opérateurs Partenaires,
- Les fournisseurs des plateformes d'interopérabilité GIREVE et HUBJECT.

**Vous disposez des droits d'accès, de rectification et d'effacement de vos données à caractère personnel, des droits de vous opposer ou de limiter le traitement de vos données à caractère personnel, du droit à la portabilité des données à caractère personnel et du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort. Pour faire valoir**

**vos droits, vous pouvez adresser votre demande au Gestionnaire du Service de Recharge à l'adresse suivante : rgpd.citynetworks@spie.com. Par ailleurs, vous avez le droit d'adresser une réclamation à l'autorité de contrôle compétente : Commission nationale de l'informatique et des libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris CEDEX 07.**

En cas de demande, le Client devra fournir au Gestionnaire du Service de Recharge son identité complète, son numéro d'Abonné, une copie de sa pièce d'identité, l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse si elle est différente de celle renseignée lors de la souscription à l'abonnement ou lors de la commande du Service.

Les données GPS ne sont utilisées qu'aux fins de guidage et ne sont pas conservées. Seules vos données de transaction (collectées pour chaque charge) sont conservées pour une durée de 2 ans (sur la plateforme et chez le fournisseur d'hébergement). Les archives du dossier personnel d'inscription sont stockées par le Gestionnaire du réseau pendant une durée de 5 ans à compter de la résiliation du compte (10 ans pour les justificatifs de facturation).

Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

#### 6.5. Perte ou vol du Badge RFID

En cas de perte ou de vol du support d'abonnement (badge RFID), le Client Abonné doit en informer Métropolis dans les plus brefs délais afin d'en bloquer l'utilisation. Sur demande expresse, un nouveau badge lui sera envoyé et facturé.

Tarif pour remplacement d'un badge perdu ou volé : voir sur le site internet

#### 6.6. Restitution du Badge RFID

Le Client Abonné qui souhaite restituer son support d'abonnement pourra l'adresser par courrier au Gestionnaire à l'adresse suivante : Centre d'Exploitation ORIOS by SPIE, 4 avenue Jean Jaurès, 69320 FEYZIN.

Cette démarche ne se substitue pas à la procédure de résiliation prévue à l'article 6.7.

## 6.7. Résiliation de l'abonnement

L'abonnement peut être résilié par chacune des parties.

### 6.7.1. *Résiliation à l'initiative de Métropolis :*

Métropolis pourra résilier à tout moment la souscription du Client Abonné, dans les conditions suivantes :

- Quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par tous moyens, en cas de manquement du Client Abonné à l'une de ses obligations essentielles telles que définies aux présentes CGAUV ;
- En cas de non-paiement de toute somme due par le Client Abonné,

### 6.7.2. *Résiliation à l'initiative du Client Abonné :*

6.7.2.1 Le Client Abonné dispose également de la possibilité de résilier son abonnement :

- Au terme de la période d'engagement, sous réserve de respecter un préavis de quinze jours.
- En cours d'exécution, et de manière anticipée, sous réserve de respecter un préavis de trente jours et s'il peut justifier de l'une des causes suivantes :
  - Déménagement hors zone Metropolis ;
  - Vente du véhicule électrique ;
  - Incapacité de conduire médicale ou légale.

6.7.2.2 La demande de résiliation pourra être notifiée à Métropolis par l'un des moyens suivants :

- Lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante :  
Centre d'exploitation Orios By SPIE  
SPIE CityNetworks  
33 avenue du Docteur Georges Lévy  
Parc du Moulin à Vent – Green Campus Park  
69 693 Vénissieux Cedex
- Par courriel transmis à l'adresse suivante : [assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr](mailto:assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr)
- Via son espace personnel en décochant l'option « renouvellement automatique » et en joignant en cas de résiliation anticipée tels que visés à l'article 6.7.2.1 les justificatifs à l'adresse mail ou postale indiquée ci-dessus.

Lorsque la résiliation est demandée au terme de la période d'engagement, celle-ci prendra effet à la date anniversaire/ mensuelle de la souscription d'abonnement.

Lorsque la demande de résiliation intervient en cours d'exécution de manière anticipée, celle-ci prendra effet à la fin du mois auquel la demande de résiliation complète a été reçue.

La résiliation ne dispense pas le Client Abonné de payer l'intégralité des sommes dues au titre du Service de Recharge et ce jusqu'à la date de prise d'effet effective de ladite résiliation, étant précisé que tout mois débuté est dû intégralement.

La résiliation entraîne la désactivation du/des badge(s) abonnés et l'obligation pour le Client Abonné de restituer le badge RFID dans les conditions de l'article 6.6.

## Article 7 Mise en service de la recharge

La procédure de mise en service de la recharge, pour chaque typologie de Borne de Recharge et pour chaque catégorie de Client est détaillée directement sur les Stations de Recharge ou sur le Site Internet.

Le Client doit stationner son véhicule sur une place d'une station de recharge identifiable grâce à une signalétique associée.

Le Client doit relier son véhicule au Point de Recharge en utilisant un câble de raccordement adéquat. Le câble étant en libre-service uniquement sur les Bornes de Recharge Express, le Client doit donc utiliser son propre câble pour les autres typologies de Bornes de Recharge. Nous attirons l'attention sur le fait que le Client doit se munir d'un câble homologué, en bon état et compatible avec la prise et la puissance choisie.

A la fin de la Transaction, le Client peut récupérer son câble personnel ou doit reposer le câble mis à disposition dans son logement pour clôturer la Transaction (cette étape est nécessaire pour terminer une Transaction).

La facturation du Service de Recharge est établie en fonction des données de début et de fin de Transaction :

- La Transaction débute dès que le Client a été identifié avec le support de son choix (voir Article 3 ci-dessus).
- La Transaction prend fin dès que le Client a :
  - Bornes de Recharges Express : procédé à une dernière identification avec le même support que celui utilisé pour débuter la Transaction et correctement repositionné le câble dans son logement,
  - Autres typologies de Bornes de Recharges : procédé à une dernière identification avec le même support que celui utilisé pour débuter la Transaction et débranché son propre câble.

Le code couleur des Points de Recharge est le suivant :

- Bandeau lumineux vert : Point de Recharge disponible (aucune Transaction en cours)
- Bandeau lumineux bleu fixe : Point de Recharge occupé (Transaction en cours)
- Bandeau lumineux bleu clignotant : Point de Recharge réservé
- Bandeau lumineux rouge ou éteint : Point de Recharge indisponible

## Article 8 Tarification du Service de Recharge

Les conditions tarifaires sont consultables à tout moment :

- Sur chacune des Stations de Recharge (écran ou stickers) ;
- Sur le Site Internet ;Sur Smartphone via l'Application.

### 8.1. Application des tarifs

Les précisions suivantes sont apportées :

- Pour les Clients en Itinérance, les modalités tarifaires des accords d'itinérance s'appliquent.
- Pas de gratuité du Service de Recharge sur les premières secondes/le premier kWh ;
- Consommation d'énergie : Facturation sur la base des kWh consommés et selon la puissance sélectionnée avant le début de la recharge par le Client, tout kWh entamé étant dû.
- Stationnement « post charge » : applicable dès que la puissance délivrée est inférieure à 0,5kW, que cela soit au début, en cours ou à la fin d'une recharge.
- Stationnement « post charge » : Facturation sur la base du nombre de tranches de 1 minute de stationnement « post-charge » après déduction d'une éventuelle et unique franchise, toute tranche de 1 minute entamée étant due.
- Stationnement « post charge » de nuit (de 20h00 à 8h00 le lendemain) : Facturation sur la base d'une seule tranche de stationnement de nuit « post-charge » après déduction d'une éventuelle et unique franchise, toute tranche entamée étant due (applicable seulement pour certains abonnements et certaines Stations de Recharges).
- Les forfaits d'heures de stationnement « post charge » octroyées dans le cadre de certains abonnements sont utilisables par tranches indivisibles de 1 minute entre 8h00 et 20h00 sur les Stations de Recharge « Proximité » et « Citadine » uniquement, toute tranche de 1 minute entamée étant décomptée. Ces forfaits d'heures de stationnement « post charge » ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre et sont réinitialisés à chaque échéance mensuelle de l'abonnement.
- Les forfaits d'énergie octroyées dans le cadre de certains abonnements sont utilisables sur toutes les Stations de Recharge. Ces forfaits d'énergie ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre et sont réinitialisés à chaque échéance mensuelle de l'abonnement.
- Les règles d'arrondis sont calculées à 2 chiffres après la virgule, au centime d'euros le plus proche ;
- Les prix sont annoncés en euros TTC.

## 8.2. Modification des conditions tarifaires

Les conditions tarifaires pourront être modifiées à tout moment par Métropolis.

Les tarifs seront disponibles sur le Site Internet au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur et seront pleinement applicables dès leur date d'entrée en vigueur sauf pour les cotisations des forfaits mensuels ou annuels dont les montants évolueront à leur échéance mensuelle ou annuelle.

En cas de refus des nouvelles conditions tarifaires, le Client Abonné disposera de la possibilité de résilier son abonnement durant les trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs selon les modalités prévues en article 6.7.

## Article 9 Informations de facturation délivrées en fin de transaction

### 9.1. Client Abonné

Le client Abonné dispose sur son espace personnel de la possibilité de suivre toutes ses Transactions de recharge, après la fin de chaque recharge et d'éditer chaque mois un relevé de Transactions récapitulant l'ensemble de ses actes de charge et de la facturation associée à chacun d'eux sur le mois écoulé (format PDF).

Selon son choix, il peut être informé par SMS sur son numéro de téléphone mobile ou par message électronique de la fin de chaque transaction. Le SMS ou le message électronique comprend alors les informations suivantes, qui doivent en tout état de cause être transmises au Client Abonné sur un support durable :

- Date et heure de début de recharge ;
- Date et heure de fin de recharge ;
- Dénomination sociale de Metropolis ;
- Identifiant et adresse du point de recharge ;
- Durée de recharge ;
- Consommation électrique exprimée en kWh ;
- Coût unitaire du kWh.

### 9.2. Client en Itinérance

Aucune information n'est délivrée à un client en itinérance : la recharge est facturée par l'Opérateur Partenaire du Client en Itinérance dans les conditions de son contrat.

### 9.3. Client Anonyme

Le Client Anonyme souhaitant disposer d'un reçu de paiement par carte bancaire ou d'une facture comportant les informations de recharge identiques à celles mises à disposition du Client Abonné et décrites à l'article 9.1 devra en faire la demande au centre d'appels téléphoniques ou renseigner son adresse mail selon le cas échéant. Le code unique affiché sur l'écran de la borne en fin de recharge devra obligatoirement être communiqué lors de la demande.

## Article 10 Modalités de paiement

Les différents modes de paiement proposés selon les catégories de Clients sont les suivants :

	Paiement en fin d'acte de recharge	Paiement mensuel	Autre
<b>Abonné Particulier</b>	X	X	
<b>Abonné Flotte</b>		X	
<b>Client en Itinérance</b>			X
<b>Client Anonyme</b>	X		

### 10.1. Paiement en fin d'acte de recharge

Dans le cas du paiement en fin d'acte de recharge, le calcul du montant de la Transaction sera déterminé au moment de la déconnexion en fonction des caractéristiques de la session réalisée.

#### *10.1.1. Paiement par carte bancaire*

Sur les Stations munies d'un terminal de paiement, le Client effectue le paiement en présentant sa carte bancaire devant le terminal de paiement qui affiche le tarif de la transaction de recharge.

Une préautorisation auprès de l'établissement bancaire du titulaire de la carte bancaire d'un montant de 49,00€ est effectuée lors de la présentation de la carte bancaire devant le terminal de paiement pour démarrer une recharge. A l'issue de la transaction un prélèvement sur la carte bancaire du montant exact de la transaction résultant de l'application de la grille tarifaire est substitué à cette préautorisation.

Le Client est tenu de vérifier les relevés et factures envoyées dans ce cadre.

#### *10.1.2. Paiement avec un badge RFID Metropolis ou en ligne (depuis le Site Internet ou l'Application)*

Les références bancaires obtenues lors de la souscription d'un abonnement ou renseignées lors de l'utilisation par le Client du Site Internet ou de l'Application seront utilisées en amont de la recharge dans le cadre d'une demande d'autorisation de prélèvement d'un montant de 49,00€ effectuée auprès

de l'établissement bancaire du titulaire de la carte bancaire. Cette dernière est annulée en fin de recharge et remplacée par un prélèvement du montant exact de la Transaction.

Aucune recharge ne sera possible sans autorisation validée par l'établissement bancaire.

Le Client est tenu de vérifier les relevés et factures envoyées dans ce cadre.

## 10.2. Paiement mensuel

### *10.2.1. Paiement des recharges pour les abonnements sans forfait*

Les Transactions seront facturées et prélevées mensuellement à chaque date anniversaire.

### *10.2.2. Paiement des abonnements incluant un forfait Energie en kWh.*

Le forfait d'énergie en kWh sera facturé et prélevé mensuellement d'avance. Le cas échéant, la facturation des kWh supplémentaires au-delà du forfait et des durées de Stationnement « post-charge » sera effectuée sur la facture du mois suivant.

Les forfait d'énergie non consommés ne sont pas reportables.

### *10.2.3. Paiement des abonnements Flotte.*

Le forfait d'énergie en kWh sera facturé et prélevé mensuellement d'avance. Le cas échéant, la facturation des kWh supplémentaires au-delà du forfait et des durées de Stationnement « Post-Charge » sera effectuée sur la facture du mois suivant.

Les forfait d'énergie non consommés ne sont pas reportables.

## 10.3. Défaut de paiement

A défaut de paiement intégral des factures dans le délai imparti, Metropolis pourra :

- Suspendre la fourniture du Service de Recharge au Client jusqu'à ce que ce dernier se soit acquitté de sa dette et sans que ce dernier ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation ; la suspension du Service de Recharge n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.
- Résilier l'abonnement conformément à l'article 6.7..

Les sommes impayées restent dues.

En cas de défaut de paiement à l'échéance, une relance amiable sera adressée au Client.

En cas de procédure judiciaire engagée pour le recouvrement de la créance, les frais engagés (frais de justice, honoraires d'avocat, frais d'huissier) pourront être réclamés au client sur décision du juge.

En cas de défaut de paiement à l'échéance du client professionnel, des pénalités de retard seront appliquées à compter du jour suivant la date d'échéance au taux d'intérêt légal majoré conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros sera exigible de plein droit, conformément à l'article D.441-6 du Code de commerce.

En cas de procédure judiciaire engagée pour le recouvrement de la créance, les frais engagés (frais de justice, honoraires d'avocat, frais d'huissier) pourront être réclamés au client, particulier comme professionnel, sur décision du juge.

## Article 11 Engagements du Client

Le Client s'engage à utiliser les Bornes de Recharge du Service de Recharge exclusivement dans les conditions prévues aux présentes CGAUV.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes lors de son inscription au Service et à disposer des ressources suffisantes sur son compte bancaire pour payer le Service.

### 11.1. Utilisation de l'abonnement

L'utilisation de l'abonnement par le Client Abonné ou par tout autre Client autorisé par lui reste sous la responsabilité de Client Abonné. Le Client Abonné est alors réputé avoir dûment informé le tiers Client du Service de Recharge des modalités contenues dans les présentes CGAUV et de leurs mises à jour ultérieures.

### 11.2. Conformité du véhicule électrique ou hybride rechargeable

L'accès au Service de Recharge implique que le véhicule électrique ou hybride rechargeable soit en bon état de marche et en conformité avec les règles en cours pour ce qui concerne son câble de recharge, son dispositif de batterie et son système associé et intégré de recharge. Metropolis ne sera en aucun cas responsable d'un problème relevant d'une non-conformité ou du mauvais état de ces systèmes.

### 11.3. Occupation des places dédiées à la recharge.

Pour recharger son véhicule, le Client est autorisé à occuper les places de stationnement dédiées aux Bornes de Recharge et réservées aux Clients du Service de Recharge. Ces places de stationnement dédiées au Service de Recharge sont indiquées par une signalisation spécifique.

Les places de stationnement dédiées au Service de Recharge ne peuvent être utilisées que pour les besoins de la recharge des véhicules électriques et hybrides rechargeables.

En conséquence de quoi, conformément aux dispositions de l'article R417-10 du Code de la Route modifié par décret n°2003-536 du 20 juin 2003, il est strictement interdit aux Clients de stationner sur une place de stationnement dédiée au Service de Recharge si leur véhicule, même s'il est électrique, n'est pas connecté à la Borne de Recharge et en cours de recharge.

Tout comme pour les autres situations de stationnement gênant, les Collectivités publiques sont en charge de la verbalisation et de l'enlèvement à la fourrière des véhicules ne respectant pas ces dispositions. Metropolis informera le cas échéant les services concernés.

Metropolis n'a aucune obligation de surveillance et ne sera en aucun cas responsable de toute détérioration ou disparition du véhicule ou du câble de recharge résultant pas directement de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme ou de vol, ou d'inadéquation du véhicule aux caractéristiques de la recharge.

#### 11.4. Signalement d'anomalies ou de dysfonctionnements

Le Client est invité à signaler à Metropolis, dans les plus brefs délais, toute anomalie ou tout dysfonctionnement du système de recharge en utilisant le numéro du service client ou par e-mail via les modalités de contact précisées en Article 18 en précisant l'adresse et l'identifiant de la station concernée.

### Article 12 Engagements de Metropolis

Le Service de Recharge dispensé par Metropolis constitue une prestation globale incluant la fourniture de l'énergie électrique et la mise à disposition d'un emplacement sur la durée de la Transaction du véhicule du Client.

Metropolis s'engage à mettre à disposition des Clients sur le Site Internet toutes les informations utiles pour l'utilisation des Bornes de Recharge, notamment l'indication sous forme de cartographie détaillée des sites équipés de bornes ainsi que l'état de ces dernières (en ou hors Service, date d'installation prévisionnelle). Les informations disponibles sur le Site Internet, si elles ne s'opposent pas aux présentes CGAUV, peuvent être modifiées ou mises à jour sans préavis par Metropolis.

Metropolis décline toute responsabilité concernant les inexactitudes, erreurs ou omissions des informations qui seraient livrées sur ses Bornes de Recharge à partir d'autres sites internet ou applications mobiles et factures émises par d'autres opérateurs.

Métropolis s'engage à mettre à disposition des Clients une prestation de centre d'appels téléphoniques qui comporte une réponse aux appels téléphoniques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en langue française et en langue anglaise. L'assistance téléphonique s'effectue par le biais d'un numéro indiqué sur les Stations de Recharge, au prix d'un appel local. Les prestations suivantes ne sont pas traitées par le centre d'appels :

- Réception et traitement des emails qui arrivent via l'Application
- Traitement des réclamations commerciales;
- Réception et traitement du courrier ;
- Traitement des cas techniques complexes.

Le Service de Recharge étant proposé en libre-service et Métropolis ne disposant des pouvoirs de police relatifs au stationnement, Metropolis ne peut pas garantir la disponibilité des bornes de recharge et des places de stationnement dédiées.

## Article 13 Responsabilité et assurances

### 13.1. Responsabilité et assurances du Client

Le Client qui par sa faute, son imprudence, sa négligence, ou par le non-respect des obligations définies dans les présentes CGAUV, cause un dommage à l'un des éléments d'une Station de Recharge, est tenu de le réparer à hauteur du préjudice subi.

En vue de l'application de la présente clause, le Client étant présumé propriétaire du véhicule concerné par le Service de Recharge, il est tenu de souscrire une assurance de responsabilité civile (exception faite de l'Etat et de ses services qui sont leur propre assureur).

### 13.2. Responsabilité et assurances de Metropolis

Metropolis ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages subis par le véhicule du Client lors de sa recharge résultant du fait du Client, telle qu'une utilisation non conforme de la Borne de Recharge, à l'exclusion des dommages ayant directement et exclusivement pour origine une faute de Metropolis.

De même, Metropolis n'est pas responsable des retards, erreurs ou évènements qui ne sont pas de son fait ou qui recouvrent les caractéristiques de la force majeure.

Enfin, Metropolis ne pourra pas être tenu responsable des dommages immatériels tels que la perte de marché, la perte de chance, le préjudice commercial, la perte de clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de profit, la perte de l'image de marque.

## Article 14 Modification des CGAUV

Metropolis se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGAUV qui se substitueront aux présentes, seront disponibles sur le Site Internet et l'Application et seront applicables de plein droit aux utilisations du Service de Recharge réalisées à compter de la date de

prise d'effet de la (des) modification(s). En cas de non-acceptation de la (des) modification(s), le Client Abonné a la faculté de résilier son abonnement, sans frais ni pénalité, jusqu'à 30 jours après l'entrée en vigueur des CGAUV modifiées. La demande de résiliation peut-être adressée par l'un des moyens cité à l'article 6.7.2.2 des présentes CGAUV. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## Article 15 Litiges

En cas de litige, le Client peut adresser une réclamation écrite à Metropolis aux coordonnées mentionnées à l'Article 188.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée suite à cette réclamation, il peut saisir le Médiateur CM2C dont les contacts sont les suivants :

Site internet : [www.cm2c.net/declarer-un-litige](http://www.cm2c.net/declarer-un-litige)

Par mail : cm2c@cm2c.net

Par courrier : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

## Article 16 Invalidité

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGAUV est reconnue en tout ou partie, nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition sera réputée ne pas faire partie des présentes CGAUV dans la mesure où celle-ci est reconnue nulle, illégale ou inopposable. Toutefois, le reste des dispositions des CGAUV resteront applicables et de plein effet.

## Article 17 Loi applicable, clause attributive de compétence et élection de domicile

La loi applicable est la loi française.

Tous les litiges qui n'auront pu être réglés à l'amiable seront soumis, dans la mesure où la loi le permet, au tribunal judiciaire compétent.

Metropolis fait élection de domicile à l'adresse de son siège social.

## Article 18 Modalités de contact

Toutes les demandes, réclamations ou informations mentionnées dans les présentes CGAUV sont adressées à Metropolis suivant les modalités suivantes :

<b>Sujet</b>	<b>Mode de contact</b>
Demande d'abonnement	Site Internet <a href="#">Application</a>
Recherche d'information relative au Service	Site Internet Application Centre d'appels téléphoniques : 09 70 83 02 13
Difficulté d'accès à la recharge	Centre d'appels téléphoniques : 09 70 83 02 13
Défaut détecté sur une borne	Centre d'appels téléphoniques : 09 70 83 02 13
Réclamations relatives à l'implantation, à la tarification et au fonctionnement des bornes, à la qualité de l'information mise à disposition par le réseau « Metropolis »	<a href="mailto:assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr">assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr</a>
Réclamations relatives au Service de Recharge, aux moyens de paiement, à la gestion des Clients	<a href="mailto:assistance-technique@metropolis-recharge.fr">assistance-technique@metropolis-recharge.fr</a>
Gestion des droits RGPD	rgpd.citynetworks@spie.com

## Article 19 Identité de dirigeant et identité de l'entreprise

### 19.1. Identité de l'entreprise :

Société Metropolis – Siège social : 86 rue du Point du Jour - 92100 Boulogne-Billancourt.

SAS au capital de 5 700 000 € - 885 354 860 R.C.S. de Nanterre.

N° TVA intracommunautaire : FR19885354860

Numéro Siret : 88535486000029.

### 19.2. Identité du dirigeant

Le président de la société Métropolis est la société « Société pour l'Investissement en Infrastructures des Territoires », (847 598 398 R.C.S. de Nanterre).