

Conditions générales d'utilisation et de vente du service de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables « Metropolis »

Sommaire

Article 0 Définitions	4
Article 1 Objet du Règlement	5
Article 2 Date d'entrée en vigueur	5
Article 3 Description du Service	5
Article 4 Conditions d'accès au Service	5
4.1. Conditions techniques d'accès.....	6
4.2. Modalités d'accès par type de support	6
Article 5 Conditions particulières d'accès au service	7
5.1. Arrêts d'urgence	7
5.2. Limite d'obligation du respect de la puissance nominale des bornes	7
Article 6 Abonnement au Service	8
6.1. Souscription de l'abonnement.....	8
6.2. L'Utilisateur 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. Durée et rétractation	8
6.3. Modification des informations liées à l'Abonnement.....	9
6.4. Données personnelles	10
6.5. Perte ou vol du Badge RFID	10
6.6. Restitution du Badge RFID	10
6.7. Résiliation de l'abonnement.....	10
Article 7 Mise en service de la recharge	11
Article 8 Tarification du Service	11
8.1. Application des tarifs.....	12
8.2. Modification des conditions tarifaires	12
Article 9 Informations de facturation délivrées en fin de transaction	12
9.1. Abonné	12
9.2. Client en Itinérance	13
9.3. Anonyme	13
Article 10 Modalités de paiement	13
10.1. Paiement en fin d'acte de charge	13
10.2. Paiement mensuel.....	14
10.3. Défaut de paiement.....	14
Article 11 Engagements du Client	15
11.1. Utilisation de l'abonnement.....	15
11.2. Conformité du véhicule électrique ou hybride rechargeable	15
11.3. Occupation des places dédiées à la recharge.	15

11.4. Signalement d’anomalies ou de dysfonctionnements	15
Article 12 Engagements de Metropolis	16
Article 13 Responsabilité et assurances	16
13.1. Responsabilité et assurances du Client.....	16
13.2. Responsabilité et assurances de Metropolis	16
Article 14 Modification des CGUV	17
Article 15 Litiges	17
Article 16 Invalidité	17
Article 17 Loi applicable, clause attributive de compétence et élection de domicile	17
Article 18 Modalités de contact	18
Article 19 Identité de l’entreprise	18

Conformément à l'accord de partenariat conclu le 24 juin 2020 entre,

D'une part la Métropole du Grand Paris, initiatrice d'une procédure d'Appel à Initiatives Privées

Et

D'autre part la société Metropolis, en qualité d'entreprise retenue à l'issue de la procédure,

Metropolis assure, dans le cadre de Conventions d'occupation du domaine public qu'il signe avec les communes de la Métropole qui le souhaitent, le service d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables « Metropolis ».

Le produit vendu à la clientèle consiste en la recharge électrique de véhicules électriques et hybrides rechargeables, et la mise à disposition provisoire d'emplacements de stationnement durant le temps de recharge pour ces véhicules.

Article 0 Définitions

Pour la bonne compréhension du présent Règlement, les termes suivants sont définis comme suit :

- **IRVE** : abréviation pour « Infrastructure de Recharge pour Véhicules Électriques et hybrides rechargeables ».
- **Borne** : désigne l'ensemble des appareils et appareillages connexes permettant de délivrer l'énergie électrique à un ou plusieurs Clients sur un site et un emplacement de recharge dédié.
- **Service** : désigne par défaut le service public d'IRVE dont la gestion est confiée à Metropolis.
- **CGUV** : abréviation pour « Conditions Générales d'Utilisation et de Vente » du Service, aussi dénommées « Règlement » dans le présent document.
- **Client** : désigne toute personne, physique ou morale, Client final du service public d'IRVE: propriétaire ou assuré pour l'usage d'un véhicule électrique ou hybride rechargeable, Abonné en Itinérance ou Anonyme.
- **Abonné** : désigne toute personne physique majeure disposant de la capacité juridique, ayant souscrit un contrat d'abonnement au Service de recharge dans les conditions prévues par les présentes conditions générales.
- **Client en Itinérance** : désigne toute personne physique majeure abonnée à un Opérateur Partenaire avec lequel Metropolis a signé un accord d'itinérance entrante sur le réseau « Metropolis ».
- **Client Anonyme** : désigne toute personne physique majeure, personne morale disposant de la capacité juridique, utilisant et payant le Service de recharge à l'acte en dehors de toute souscription à un contrat d'abonnement auprès de Metropolis ou auprès d'un opérateur de services de mobilité tiers.
- **Opérateur Partenaire** : désigne un opérateur de services de mobilité avec lequel un accord d'itinérance entrante a été établi par Metropolis.

Article 1 Objet du Règlement

Le présent Règlement a pour objet de définir les prestations couvertes par le Service ainsi que les obligations respectives de Metropolis et des Clients.

Le Règlement est accessible à tout moment sur le site internet de Metropolis. Il est en outre transmis à l'Abonné lors de la souscription de son abonnement.

Article 2 Date d'entrée en vigueur

Les présentes CGUV entrent en vigueur dès la date de mise en service de la première borne du réseau Metropolis, soit le 1^{er} août 2020.

Article 3 Description du Service

Le Service a pour objet la recharge des véhicules électriques et hybrides rechargeables.

Afin de prendre en compte la diversité des caractéristiques techniques et des usages des véhicules concernés par le Service, plusieurs types de bornes de recharge sont proposés aux Clients, permettant selon les spécificités des sites une recharge à une puissance électrique pouvant aller jusqu'à 150kW, en courant alternatif (jusqu'à 22kW) ou continu (jusqu'à 150 kW).

Ces Bornes sont d'accès libre et non discriminatoire.

Article 4 Conditions d'accès au Service

Sous réserve d'acceptation des conditions fixées au présent Règlement et de la disponibilité de bornes de recharge, Metropolis permet à chaque Client de procéder à la recharge de son véhicule sur les bornes du réseau « Metropolis ».

L'accès au Service se fait :

- soit de manière « anonyme » : le paiement se fait alors à la recharge, par carte bancaire ;
- soit en mode « identifié » avec au préalable la souscription d'un abonnement auprès de Metropolis ou auprès d'un Opérateur Partenaire.

Il s'effectue au moyen de plusieurs supports, au choix des Clients, décrits dans le tableau suivant :

	Badge RFID	Application smartphone ou	Carte bancaire sans contact	Autre
--	------------	---------------------------	-----------------------------	-------

		site internet Metropolis		(Applications smartphones autres opérateurs, etc.)
Abonné	X	X	X	
Client en Itinérance	suivant accords passés			Suivant accords passés et suivant l'offre de l'opérateur du client
Client Anonyme		X	X	

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 kW par point de charge, 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 charge, 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 jusque 150 kW, en courant continu. Ces bornes disposent de câbles de courant et de connecteurs de type CHAdeMO (un emplacement par station) et 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 sont équipées en face avant d'un lecteur RFID pour contrôler l'accès à la recharge par identification de l'utilisateur 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 Client est transféré au système de supervision pour 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 smartphone

L'accès des Clients aux services via le smartphone requiert l'utilisation d'un navigateur internet pour accéder au site www.metropolis-recharge.fr ou l'installation de l'application Metropolis. 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 www.metropolis-recharge.fr et l'application Metropolis permettent au Client de s'inscrire, de renseigner sa carte de crédit et de lancer une charge à distance en sélectionnant la borne sur la carte ou en scannant le QR code de la borne. Il s'agit d'un paiement à l'acte.

Il appartient au Client ayant créé son espace personnel Metropolis 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 ou sur la facturation notamment, liées à l'utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès suite à leur divulgation volontaire ou involontaire.

4.2.3. Par carte bancaire en mode sans contact sur le totem des stations Citadines

Le Client présente sa carte bancaire sans contact devant le terminal de paiement une première fois pour lancer la charge puis une seconde fois pour l'arrêter. A l'issue de la recharge, le montant à payer est calculé. Le Client effectue le paiement en présentant sa carte une troisième fois et peut dès lors retirer son câble.

4.2.4. Par carte bancaire en mode sans contact sur les totems des stations Express

Le Client présente sa carte bancaire sans contact devant le terminal de paiement pour lancer la charge puis la présente une seconde fois pour l'arrêter. La carte est enregistrée lors du premier passage et ne nécessite pas d'être présentée une troisième fois pour procéder au paiement

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 doit prendre d'urgence les mesures nécessaires. Il en avise sans délai les Abonnés concernés.

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 charge est fonction des caractéristiques techniques du câble de recharge, de la batterie du véhicule, et de la présence ou non d'autres véhicules se chargeant simultanément sur la même station.

Par ailleurs, Metropolis 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 applicable.

Article 6 Abonnement au Service

6.1. Souscription de l'abonnement

La souscription de l'abonnement se fait sur le site : <https://www.metropolis-recharge.fr/> ou sur l'application smartphone dédiée au réseau « Metropolis » (téléchargeable sur Google Play et Apple Store). Le centre d'appel peut fournir l'assistance nécessaire.

La souscription se fait en langue française.

Le souscripteur doit fournir les pièces et informations suivantes :

- Pour un Client particulier :
 - coordonnées téléphoniques et électroniques ;
 - Numéro, date de validité et cryptogramme de la carte bancaire que le Client renseigne sur un espace sécurisé, ou, à défaut, le BIC, l'IBAN et le nom de l'établissement bancaire figurant sur le Relevé d'Identité Bancaire du Client aux fins d'enregistrement d'un mandat de prélèvement SEPA ;
- Pour un Client professionnel :
 - Extrait Kbis datant de moins de trois mois ou statuts ou pour une structure publique, numéro SIRET et code APE de la collectivité ou de l'établissement ;
 - Adresse postale et coordonnées téléphoniques et électroniques ;
 - Relevé d'Identité Bancaire, accompagné pour les structures publiques de l'autorisation de paiement par prélèvement SEPA par le comptable public.

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 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 à l'Abonné dans un délai de 5 jours ouvrés suite au règlement de son abonnement.

6.2. L'Utilisateur 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.Durée et rétractation

- Le Client anonyme peut se rétracter en mettant fin à sa recharge, en déplaçant son véhicule et en limitant son paiement à la prestation réalisée ;

- Pour les Clients Inscrits ou abonnés :

L'abonnement est réputé conclu à compter du règlement de l'abonnement au Service. Sa date de prise d'effet est portée à connaissance de l'Abonné par un mail de confirmation de l'inscription adressé par Metropolis. Elle est également mentionnée dans la rubrique « abonnement » de l'espace client du site internet Metropolis.

L'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'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse indiquée dans le présent document (article 19), est possible sous réserve qu'aucun acte de recharge n'ait été exécuté ou que l'exécution n'ait pas débuté avec renonciation par l'Abonné à l'exercice de son droit de rétractation. Le droit de rétractation peut s'exercer sans risque de pénalité et sans motif.

L'abonnement est conclu pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction, par période d'un an, sauf préavis donné au moins quinze jours avant le terme contractuellement prévu – étant précisé qu'une information de fin de période contractuelle sera notifiée par Metropolis à l'Abonné avec un délai minimum d'un mois avant ledit terme.

- Durée de la charge

Le service proposé intègre le dispositif suivant :

Suivant le temps dont il dispose et donc la puissance prévisionnelle dont il a besoin pour sa charge, l'utilisateur peut, au moment du lancement de la charge, plafonner ou non la puissance qu'il requiert (3,7 kW ou moins sur les bornes Proxi et Citadines ; 100 kW sur les bornes express).

Il bénéficie alors du tarif applicable à cette gamme de puissance.

L'attention du Client est attirée sur le fait que, comme indiqué à l'article 4.4, Metropolis peut plafonner mais ne peut garantir la puissance effectivement utile au moment de la charge.

6.3. Modification des informations liées à l'Abonnement

L'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 suite à une lettre avec demande d'avis de réception restée sans effet dans un délai de quinze jours à compter de sa première présentation.

6.4. Données personnelles

Metropolis prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient ou qu'il traite dans le respect des dispositions de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

L'Abonné est informé que ses données personnelles :

- peuvent être utilisées par Metropolis à des fins d'information sur le Service ;
- ne peuvent être ni utilisées ni communiquées à des fins commerciales.

Conformément à la loi sus visée, l'Abonné peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de Metropolis en suivant les modalités de contact de l'Article 18.

En cas d'une telle demande, l'Abonné devra fournir à Metropolis 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 dans le cadre de sa souscription à l'abonnement.

Les archives du dossier personnel d'inscription sont stockées par Metropolis durant une période maximale d'un an courant à compter de la résiliation de l'abonnement.

6.5. Perte ou vol du Badge RFID

En cas de perte ou de vol du support d'abonnement (badge RFID), l'Abonné doit en informer Metropolis dans les plus brefs délais afin d'en bloquer l'utilisation. Un nouveau badge lui sera envoyé, à sa demande, et facturé 20 € TTC.

6.6. Restitution du Badge RFID

Le Propriétaire ou le Client qui souhaite restituer son support d'abonnement pourra l'adresser par courrier à Metropolis.

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.

Metropolis pourra résilier à tout moment la souscription de l'Abonné en cas d'arrêt du Service, dans les conditions suivantes :

- Quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure, en cas de manquement de l'Abonné à l'une de ses obligations essentielles telles que définies au présent Règlement ;
- Un mois après l'envoi d'un courrier ou d'un courriel resté sans effet, en cas de non-retour du formulaire d'acceptation de paiement ou en cas de non-paiement dans les 30 jours.

L'Abonné dispose également de la possibilité de résilier son abonnement :

- à son terme, sous réserve de respecter un préavis de quinze jours ;

- en cours d'exécution, sous réserve de respecter un préavis de trente jours et de justifier d'au moins une des causes mentionnées ci-après.

Causes de résiliation anticipée d'abonnement :

- Déménagement hors zone Metropolis ;
- Vente du véhicule électrique ;
- Incapacité de conduire médicale ou légale.

La résiliation devra être notifiée à Metropolis par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse indiquée au présent document.

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

Article 7 Mise en service de la recharge

La procédure de mise en service de la recharge, pour chaque typologie de borne et pour chaque catégorie de Client, est présentée sous forme de pictogrammes sur les bornes.

Elle est également présentée sur le site internet du service, à l'adresse suivante : <https://www.metropolis-recharge.fr/>.

Article 8 Tarification du Service

Les conditions tarifaires sont consultables à tout moment :

- Sur chacun des totems ou des bornes du service : écran ou stickers ;
- Sur le site internet du Service, à l'adresse suivante : <https://www.metropolis-recharge.fr/>

L'attention des Clients est attirée sur l'existence et la mise en œuvre, après une franchise de temps de 10mn, d'un tarif d'occupation d'un emplacement de charge après la fin de la période de charge (tarif « post-charge »). Ce tarif sera également en usage en cas de branchement d'un véhicule sur une borne de recharge, sans que le Client ne déclenche une charge ;

La franchise de 10 minutes pour facturation « post charge » débute dès que la puissance de charge est inférieure à 0,5 kW.

Pour les clients en itinérance, les modalités tarifaires des accords d'itinérance s'appliquent.

8.1. Application des tarifs

- Pas de gratuité du Service sur les premières secondes/le premier kWh ;
- Les modalités exactes de calcul de la facturation sont les suivantes :
 - o Facturation sur la base du kWh consommé pendant la durée de la charge ;
 - o Facturation de la durée d'occupation de l'emplacement après la fin de la charge, déduction faite de la franchise de 10 minutes de l'occupation de la place en « post-charge » ;
 - o Les abonnés bénéficient chaque mois de 2 heures gratuites d'occupation de la place après la fin de la période de charge. Ces 2 heures sont décrétementées par tranches de 15 minutes. Chaque tranche de 15 minutes entamée est décomptée dans son intégralité et n'est pas reportable.
- Les règles d'arrondis sont calculées à 2 chiffres après la virgule à l'arrondi supérieur ;
- Les prix sont annoncés TTC.

8.2. Modification des conditions tarifaires

Les conditions tarifaires pourront être modifiées par Metropolis.

Les tarifs seront publiés sur le site internet au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur , où les Clients pourront en prendre connaissance et seront applicables :

- Dès leur date d'entrée en vigueur pour ce qui concernent les nouveaux tarifs du kWh ou de la durée d'occupation de la place en post-charge
- Dès l'échéance mensuelle suivant leur date d'entrée en vigueur pour ce qui concerne les forfaits mensuels
- Dès l'échéance annuelle suivant leur date d'entrée en vigueur pour ce qui concerne les cotisations annuelles

En cas de refus des nouvelles conditions tarifaires, l'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. Abonné

L'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 à l'Abonné sur un support durable :

- Date et heure de début de charge ;
- Date et heure de fin de charge ;
- Dénomination sociale de Metropolis ;
- Identifiant et adresse du point de recharge ;
- Durée de recharge.

9.2. Client en Itinérance

Aucune information n'est délivrée à un client en itinérance : la charge est facturée par l'opérateur du Client dans les conditions de son contrat

9.3. Anonyme

Il sera proposé par l'interface de l'équipement d'envoyer à une adresse que le client renseignera les informations identiques à celles de l'abonné sur la charge qu'il vient d'effectuer.

Le Client souhaitant disposer d'un reçu de paiement par carte bancaire sans contact ou d'une facture comportant les informations de recharge identiques à celles mises à disposition de l'abonné et décrites en 9.1 devra en faire la demande au centre d'appels téléphoniques. 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 charge	Paiement mensuel	Autre
Abonné Particulier	X	X	
Abonné Flotte		X	
Client en Itinérance			X
Client Anonyme	X		

10.1. Paiement en fin d'acte de charge

Dans le cas du paiement en fin d'acte de charge, 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 sans contact

Sur les stations Citadines, le Client effectue le paiement en présentant sa carte devant le terminal de paiement qui affiche le tarif de la transaction de recharge

Sur les stations Express, une préautorisation d'un montant de 50€ est effectuée lors de la présentation de la carte bancaire devant le terminal de paiement pour démarrer une recharge. A l'issue de la recharge, 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.

Paiement avec un badge RFID Metropolis ou en ligne (depuis l'application smartphone ou le site internet) Les références bancaires obtenues lors de la souscription d'un abonnement ou renseignées lors de l'utilisation par le Client des supports numériques Metropolis (application smartphone ou site internet) seront utilisées en amont de la recharge dans le cadre d'une demande d'autorisation de prélèvement d'un montant de 1,90€ effectuée auprès de l'établissement bancaire du titulaire de la carte. Cette dernière est annulée en fin de charge et remplacée par un prélèvement du montant exact de la transaction.

10.2. Paiement mensuel

10.2.1. Paiement des recharges pour les abonnements sans forfait

Les transactions seront facturées et prélevées mensuellement.

10.2.2. Paiement des abonnements incluant un forfait kWh.

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

Les kWh 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 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 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.
- pourra facturer au Client des coûts et frais que Metropolis 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 6.7., les sommes impayées restant dues.

Article 11 Engagements du Client

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

11.1. Utilisation de l'abonnement

Les comptes Abonnés peuvent être utilisés par l'Abonné ou par tout autre Client autorisé par lui et sous sa responsabilité. L'Abonné est alors réputé avoir dûment informé le tiers Client du Service des modalités contenues dans le présent Règlement et de leurs mises à jour ultérieures.

11.2. Conformité du véhicule électrique ou hybride rechargeable

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

Les places de stationnement dédiées au Service 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 si leur véhicule n'est pas connecté à la borne.

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 ne 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

Article 12 Engagements de Metropolis

Le Service 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 recharge du véhicule du Client.

Metropolis s'engage à mettre à disposition des Clients sur le site internet www.metropolis-recharge.fr/ 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 CGUV, 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 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 dans les stations de recharge, au prix d'un appel local. Les prestations suivantes ne sont pas traitées par le centre d'appel, : • 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 étant proposé en libre-service et Metropolis 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 le présent Règlement, cause un dommage à la borne ou à ses équipements annexes, est tenu de se déclarer et 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, 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 CGUV

Des modifications au présent Règlement peuvent être décidées par Metropolis.

Le Règlement ainsi modifié est disponible sur le site internet du Service <https://www.metropolis-recharge.fr/>.

Article 15 Litiges

En cas de litige, le Client peut adresser une réclamation écrite à Metropolis aux coordonnées mentionnées à l'Article 18.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée suite à cette réclamation, il peut saisir le Médiateur national de l'énergie par le biais du formulaire internet disponible sur le site <https://www.sollen.fr> ou par courrier à l'adresse : Médiateur national de l'énergie - 75443 Paris Cedex 09 .

Article 16 Invalidité

Si l'une quelconque des dispositions du présent Règlement est reconnue en tout ou partie, nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition sera réputée ne pas faire partie du présent Règlement dans la mesure où celle-ci est reconnue nulle, illégale ou inopposable. Toutefois, le reste des dispositions du Règlement 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 de commerce 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 le présent Règlement sont adressées à Metropolis suivant les modalités suivantes :

Sujet	Mode de contact
Demande d'abonnement	Site internet https://www.metropolis-recharge.fr Application mobile
Recherche d'information relative au Service	https://www.metropolis-recharge.fr , application mobile ou 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 »	assistance-commerciale@metropolis-recharge.fr
Réclamations relatives au Service de recharge, aux moyens de paiement, à la gestion des Clients, à l	assistance-technique@metropolis-recharge.fr SpieCityNetworks, 4 avenue Jean-Jaurès, 69320 Feyzin
Adresse Metropolis	86 rue du Point du Jour, 92100 Boulogne-Billancourt

Article 19 Identité de l'entreprise

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

SAS au capital de 900 000 € - 885 354 860 R.C.S. Paris.

N° TVA intracommunautaire : FR19885354860

Numéro Siret : 88535486000011 (siège de l'entreprise).

Code NAF / APE : 3514Z.