

**Conditions Générales de Vente de l'Offre d'installation de borne de recharge de véhicule électrique de TotalEnergies
Electricité et Gaz France**

TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE, Société anonyme au capital de 5 164 558,70 euros, 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris – RCS Paris 442395448 – Téléphone : 09 87 98 08 62– mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après « **Client** ») souscrivant à l'offre de vente et d'installation de borne de recharge pour véhicule électrique (ci-après « **Offre** ») de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après la « **Société** » ou « **TotalEnergies**»), pour son domicile en maison individuelle situé en France métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA. Les conditions d'éligibilité figurent à l'article V ci-dessous. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y satisfaire.

I. DEFINITIONS

« **Borne** » : borne de recharge pour véhicule électrique de marque Total EV Charge choisie par le Client sur le Devis correspondant au descriptif technique disponible sur <https://www.totalenergies.fr/particuliers>

« **Devis** » : désigne les conditions particulières proposées au Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires ;

« **Client** » : désigne toute personne physique telle que visée en entête des présentes CGV, éligible à l'Offre sous réserve des conditions précisées à l'article V des présentes.

« **Contrat** » : désigne le dispositif contractuel constitué des documents listés à l'article III des présentes, auquel le Client souscrit lorsqu'il signe le Devis.

« **Facture** » : désigne la facture finale adressée au Client et qui récapitule les différents paiements reçus par la Société du Client au titre de l'exécution du Contrat.

« **Installation** » : désigne la prestation réalisée au titre du Contrat permettant d'installer le Matériel pour une utilisation conformément aux besoins exprimés par le Client dans le Questionnaire préalable.

« **Livraison** » : désigne la prestation de livraison du Matériel par la Société au Client, en vue de sa Réception.

« **Matériel** » : désigne l'ensemble des biens vendus au titre du Contrat et figurant sur le Devis, constitués de la Borne et des éventuels autres équipements.

« **Mise en service** » : désigne la prestation réalisée au titre du Contrat permettant l'utilisation du Matériel par le Client à l'issue de l'Installation

« **Prestation d'ENEDIS** » : prestations figurant au Catalogue des prestations d'Enedis, que TotalEnergies juge nécessaires préalablement à l'Installation du Matériel.

« **Puissance souscrite** » : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA.

II. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions applicables à l'Offre, telle que visée en entête des présentes, souscrite par le Client.

L'Offre peut être souscrite exclusivement en ligne sur le site <https://www.totalenergies.fr/particuliers>

Lors de la Souscription, nous vous invitons à enregistrer et imprimer ces Conditions Générales de Vente.

III. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants :

- les présentes CGV ;
- le Devis signé ;
- le formulaire Cerfa attestant de l'éligibilité au taux réduit de taxe sur la valeur ajoutée ;

- la grille de prix applicable aux pièces et/ou travaux supplémentaires dans le cas où l'Installation requiert des pièces et/ou travaux supplémentaires non prévues dans le Devis ;

4. EFFET – DUREE DU CONTRAT

Sous réserve des articles 6.2 et 13, le Contrat est conclu et prend effet à la date d'acceptation par le Client du Devis par voie électronique, qui doit être obligatoirement suivie du paiement effectif de 30% du prix de la vente et l'installation du Matériel.

Sans préjudice du droit de rétractation visé à l'article 13, et outre les dispositions relatives à la garantie figurant à l'article VIII et aux données personnelles figurant à l'article 14, le Contrat expire à l'issue de l'Installation du Matériel.

5. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Seules les personnes physiques majeures qui ont au préalable conclu un contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies peuvent souscrire à l'Offre. Si, au jour de la signature du Devis, le Client n'a pas encore conclu de contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies ou si ce contrat de fourniture d'électricité n'est pas encore activé, le Contrat est conclu sous réserve de la souscription et/ou l'activation du contrat de fourniture d'électricité dans un délai de trente (30) jours suivant la date de signature du Devis.

Le Client est éligible à l'Offre pour son domicile en maison individuelle uniquement situé en France métropolitaine sur le territoire desservi par ENEDIS (à l'exclusion de la Corse). Ce logement doit disposer d'un compteur électrique (communiquant ou non) et doit être desservi par le réseau de distribution géré par ENEDIS, pour une puissance souscrite comprise entre 3kVA et 36kVA.

Si le Client est locataire, préalablement à la Souscription il doit recueillir l'accord écrit du propriétaire de son logement acceptant qu'il soit procédé à l'Installation du Matériel dans le logement. Il appartient au Client de préciser au propriétaire les modifications qui peuvent être apportées au logement du fait de l'Installation du Matériel.

Le Client déclare disposer d'une installation électrique et d'un logement aux normes en vigueur et qui ne présente aucun danger pour les personnes. Notamment, le Client garantit que son installation électrique ne présente pas les non-conformités suivantes : prise de terre non installée, valeur de terre supérieure à 100 ohm lors de la création de la boucle, réseau déséquilibré, absence de protection différentielle générale, absence de protection différentielle 30 mA, présence d'humidité/eau dans le compteur/local, raccordement du tableau client non pris sur le compteur ENEDIS.

Si, postérieurement à la Souscription, TotalEnergies constate que les conditions d'éligibilité à l'Offre ne sont pas ou plus remplies par le Client, TotalEnergies se réserve le droit de refuser de procéder à l'Installation et de facturer des frais de déplacement supplémentaires.

Si la réalisation de prestations d'ENEDIS préalablement à l'Installation est nécessaire, ou si à la date de signature du Devis le Client n'a pas encore souscrit ou activé son contrat de fourniture d'électricité, le Contrat sera souscrit sous réserve de la réalisation de conditions suspensives telles que décrites à l'article 6.2 des présentes.

6. PROCESSUS DE CONCLUSION DU CONTRAT

6.1 Expression des besoins du Client

Afin que TotalEnergies puisse identifier les besoins du Client et s'assurer du respect des conditions d'éligibilité du Client, ce dernier renseigne obligatoirement le questionnaire mis à sa disposition sur le site <https://www.totalenergies.fr/particuliers>. Les informations demandées sont nécessaires pour l'établissement du Devis et pour que TotalEnergies remplisse son obligation de conseil auprès Client concernant l'utilisation du Matériel.

Le Client s'engage donc à transmettre à TotalEnergies les informations techniques figurant dans le questionnaire (et notamment d'y joindre les photographies demandées) de manière exacte, loyale et conforme à la réalité du lieu d'Installation de la Borne.

Parmi ces informations demandées, le Client peut refuser que TotalEnergies récupère son historique de consommation quotidienne d'électricité (historiques d'index quotidiens et puissance maximale quotidienne) auprès d'ENEDIS, du fait de leur nature, ou peut ne pas être en mesure de fournir ces données s'il ne possède pas de compteur communiquant.

Le Client reçoit par courrier électronique un récapitulatif des informations fournies dans le questionnaire et doit immédiatement notifier le service client s'il constate une erreur.

En fonction des informations communiquées par le Client, TotalEnergies pourra proposer au Client une visite technique payante afin de pouvoir établir le Devis.

Pour des raisons de sécurité de l'Installation et de bonne utilisation du Matériel, TotalEnergies peut informer le Client que l'exécution du Contrat est conditionnée à la réalisation de prestations d'ENEDIS. TotalEnergies fera ses meilleurs efforts pour informer le Client sur le prix estimatif des prestations d'ENEDIS le cas échéant, néanmoins il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur le prix exact de ces prestations sur le catalogue des prestations d'ENEDIS, dont le lien est accessible dans les conditions générales de l'offre de fourniture d'électricité du Client, et/ou directement auprès d'ENEDIS. Le Prix payé par le Client au titre du Contrat ne comprend pas le prix à payer pour les prestations d'ENEDIS requises le cas échéant.

Le Client pourra demander à TotalEnergies de transmettre à ENEDIS sa demande de réalisation des prestations d'ENEDIS, conformément à son contrat de fourniture d'électricité. Le Client devra confirmer à TotalEnergies la bonne réalisation de ces prestations par mail à l'adresse mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

TotalEnergies envoie au Client un Devis valable pendant trente (30) jours détaillant la nature et le prix des prestations.

6.2 Souscription à l'Offre

Le Devis peut être signé de manière électronique et pendant sa période de validité. En signant le Devis, le Contrat est formé, sous réserve des éventuelles conditions suspensives.

En cas de nécessité de réalisation préalable de prestations d'ENEDIS, le Contrat sera conclu sous condition suspensive de la réalisation de ces prestations. A la suite de la signature du Devis, le Client disposera de six (6) mois pour fournir à TotalEnergies la confirmation que les prérequis visés au Devis ont bien été réalisés. A défaut, le Contrat sera résolu automatiquement et TotalEnergies restituera au Client la somme préalablement versée au titre du Contrat. Sous réserve de l'accord des parties, le Contrat pourra être prorogé pour une durée définie entre les parties.

Si, au jour de la signature du Devis, le Client n'a pas encore souscrit de contrat de fourniture d'électricité activé auprès de TotalEnergies pour le même logement, le Contrat sera conclu sous réserve de la souscription et l'activation du contrat de fourniture d'électricité dans un délai de trente (30) jours suivant la date de signature du Devis.

Une fois le Devis signé, le Client en recevra une copie par courrier électronique.

7. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

L'Offre de TotalEnergies consiste en la vente, la Livraison, l'Installation et la Mise en service de la Borne au domicile du Client conformément aux déclarations du Client figurant dans le questionnaire et au Devis de TotalEnergies établi sur cette base et accepté par le Client (et le cas échéant à tout devis complémentaire).

Le Client accepte que les prestations en exécution du Contrat soient réalisées par TotalEnergies ou par une ou plusieurs entreprises sous-traitantes de TotalEnergies.

La Livraison et l'Installation pourront être effectuées une fois que TotalEnergies aura reçu le paiement du Client, conformément aux conditions de règlement indiquées sur le Devis.

Dans les cas où l'Offre est souscrite sous réserve de la réalisation d'une prestation pré-requise d'ENEDIS, les délais visés ci-dessous dans le présent article commencent à courir à compter de la réception par TotalEnergies de la confirmation par le Client à l'adresse mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr de la réalisation des prestations ENEDIS.

7.1 Livraison du Matériel

7.1.1 Contenu de la Livraison

TotalEnergies s'engage à fournir au Client le Matériel conformément au Devis signé et selon les caractéristiques qui y sont précisées. En plus de la fourniture de la Borne, ce Matériel peut inclure, à la demande du Client, d'autres équipements proposés en option payante.

Le Matériel est accompagné d'un manuel d'utilisation, d'une notice de sécurité et du certificat de garantie en français.

Le Client reconnaît que le Matériel n'est pas adapté pour être utilisé avant son Installation et sa Mise en service par TotalEnergies ou son sous-traitant et s'engage à se conformer aux instructions qui seront mises à sa disposition par TotalEnergies et/ou dans l'emballage du Matériel lors de la Livraison, notamment le manuel d'instruction et la notice de sécurité.

7.1.2 Délai de Livraison

Dans le cas où le Client a manifesté au préalable à TotalEnergies son souhait de prévoir la Livraison en même temps que l'Installation, la Livraison sera effectuée en même temps que l'Installation, dans les délais prévus à l'article 7.2.

Dans le cas où le Client n'a pas manifesté au préalable à TotalEnergies son souhait de prévoir la Livraison concomitamment à l'Installation, le Client s'engage à se rendre disponible aux date et horaire communiqués par le transporteur choisi par TotalEnergies, et une nouvelle fois aux date et horaire convenus avec l'installateur pour l'Installation. Dans ce cas, le Matériel sera envoyé au Client dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception du paiement de l'acompte, sous réserve des cas où la réalisation d'une prestation ENEDIS est un prérequis à l'exécution du Contrat. Le transporteur choisi par TotalEnergies prendra contact avec le Client pour lui communiquer les date et horaire de Livraison du Matériel. Si le Client souhaite modifier la date et/ou l'horaire de la Livraison, le Client devra contacter le transporteur choisi par TotalEnergies pour déterminer les solutions de report possibles.

7.1.3 Issue de la Livraison

A l'issue de la Livraison, le Client signe un récépissé de Livraison attestant qu'il a bien reçu le Matériel. Il s'assure de la conformité de la Livraison à sa commande et fait part sur le récépissé de toute réserve le cas échéant. Une copie du récépissé est conservée par le Client.

7.1.4 Transfert des risques et clause de réserve de propriété des Matériels

A la date de Livraison, les risques de perte, détérioration ou dommage afférents au Matériel sont transférés au Client. Si l'Installation et la Mise en service ne sont pas réalisées concomitamment à la Livraison, le Client s'engage à conserver le Matériel selon les préconisations transmises par TotalEnergies avec le Matériel livré.

En cas de signature du récépissé de Livraison par un tiers désigné par le Client, les risques sont transférés au Client dans les mêmes conditions que visées ci-dessus.

Le transfert de propriété du Matériel est suspendu jusqu'à complet paiement de son prix par le Client. Le défaut de paiement pourra entraîner une revendication des Matériels concernés par TotalEnergies. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client des risques des biens, dès la Livraison du Matériel.

7.2 Installation du Matériel

7.2.1 Délai d'Installation du Matériel

TotalEnergies s'engage à effectuer un (1) déplacement pour procéder à l'Installation du Matériel.

La date de l'Installation interviendra entre les parties sur la base de propositions de dates adressées par TotalEnergies, dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception du paiement de l'acompte, sous réserve des cas où la réalisation d'une prestation d'ENEDIS est un prérequis à l'exécution du Contrat.

Lors de la signature du Devis, le Client peut faire le choix de demander une Installation concomitante à la Livraison du Matériel. Dans ce cas, le Client devra renoncer à son droit de rétractation sur la partie du Contrat concernant l'Installation et sera redevable des coûts liés à l'Installation et figurant sur le Devis signé s'il exerce son droit de rétractation sur la partie du Contrat concernant la vente du Matériel après l'Installation.

Le Client peut demander un report du rendez-vous d'Installation jusqu'à trois (3) fois maximum dans les modalités précisées ci-dessous.

En cas d'impossibilité d'être présent à la date et horaire d'Installation, le Client s'engage à en informer TotalEnergies au minimum quarante-huit (48) heures ouvrées à l'avance. A défaut, le Client se verra appliquer une pénalité de deux cents euros (200€) en cas d'annulation intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant la date de rendez-vous ou en cas de non-présence au rendez-vous.

7.2.2 Devis complémentaire

Lors de l'Installation, dans le cas où des pièces ou des travaux non prévus sur le Devis sont jugés comme nécessaires par TotalEnergies pour la bonne exécution du Contrat, TotalEnergies proposera au Client un Devis complémentaire sur la base de la grille de prix figurant à la fin des présentes CGV.

7.2.3 Modalités de l'Installation

L'installation est réalisée par un professionnel qualifié IRVE (Infrastructures de Recharge de Véhicule Electrique) conformément au décret n°2017-26 du 12 janvier 2017.

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'Installation du Matériel dans les termes du Devis. Il s'engage à permettre l'accès à son domicile, à son tableau électrique et plus généralement au lieu d'installation de la Borne. Si le Client ne remplit plus les conditions d'éligibilité à l'Offre et/ou si la préparation des lieux n'est pas opérée par le Client ou fait obstacle à l'intervention, notamment en ne garantissant pas la sécurité des personnes ou des biens, et notamment de l'installateur, TotalEnergies pourra refuser de procéder à l'Installation. Dans ce cas, une nouvelle intervention sera programmée avec le Client (facturée deux cents euros (200€)) et, en dernier recours si l'installation est impossible du fait du Client, le Contrat pourra être résolu par TotalEnergies.

7.2.4 Issue de l'Installation

A l'issue de l'Installation, TotalEnergies procède à la Mise en service de la Borne. Un procès-verbal d'Installation et de Mise en service est établi par TotalEnergies et signé par le Client. Toute réserve du Client devra figurer de manière lisible dans ce procès-verbal pour pouvoir être opposable à TotalEnergies.

7.3 Non-respect des délais de Livraison et d'Installation par TotalEnergies

Si TotalEnergies ne respecte pas les délais visés aux articles 7.1 et 7.2, le Client pourra demander à TotalEnergies, par lettre recommandée avec avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, d'effectuer la Livraison et l'Installation dans un délai supplémentaire raisonnable. Si TotalEnergies ne s'exécute pas dans ce délai, le Client pourra alors résoudre le Contrat en envoyant à TotalEnergies un écrit en ce sens par lettre recommandée avec avis de réception ou sur un support durable. Dans ce cas, TotalEnergies remboursera le Client du montant déjà payé dans les quatorze jours suivant la réception par le Client de l'écrit envoyé par le Client et informant de la résolution du Contrat. A défaut, TotalEnergies sera redevable auprès du Client des pénalités mentionnées à l'article L.241-4 du Code de la consommation.

8. GARANTIES LEGALES

TotalEnergies est tenue au respect des dispositions légales concernant la garantie légale de conformité, conformément aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation, et la garantie des vices cachés, conformément aux articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil.

TotalEnergies s'engage à fournir au Client le Matériel conformément aux caractéristiques mentionnées dans le Devis signé, exempt de défauts de conformité lors de la Livraison.

Si le Client constate, dans les vingt-quatre (24) mois suivant la Livraison que le Matériel présente des défauts de conformité, il pourra en informer TotalEnergies qui, au titre de la garantie légale de conformité, procèdera à la réparation ou au remplacement du Matériel, selon le choix du Client, sous réserve des cas où l'un des choix a un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre choix, compte tenu de la valeur du Matériel ou de l'importance du défaut. De manière alternative, au titre de la garantie des vices cachés, le Client pourra rendre le Matériel et se faire restituer le prix du Matériel, ou pourra garder le Matériel et se faire restituer une partie du prix du Matériel.

Les garanties légales ne s'appliquent pas en cas de défectuosité du Matériel et/ou de l'Installation causée par des éléments extérieurs au Matériel et à l'Installation, elle s'applique uniquement en cas de bonne utilisation du Matériel par le Client et de respect des instructions qui lui ont été fournies par TotalEnergies.

9. PRIX

9.1 Prix de l'Offre de TotalEnergies

Le prix de l'Offre se compose du prix indiqué sur le Devis, ainsi que le cas échéant, du prix indiqué sur le Devis complémentaire. Le Client sera également redevable, le cas échéant, des pénalités visées dans les présentes CGV.

9.2 Taxes applicables

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) est appliquée au taux en vigueur à la Souscription. Le Client pourra bénéficier d'un taux réduit de TVA à 5,5% s'il retourne à TotalEnergies, avant l'Installation, le CERFA n° N°13948*05 dûment rempli, daté et signé.

A défaut, le Client se verra appliquer le taux normal de TVA (20%), y compris si le Devis avait été établi sur une base de taux réduit de TVA compte tenu des déclarations du Client dans le questionnaire. Dans ce cas, le Client reconnaît que le montant qui lui sera débité à la suite de la signature du procès-verbal d'Installation et de Mise en service intègrera le taux normal de TVA.

9.3 Prestations non-comprises dans le prix de l'Offre

Toutes les prestations qui ne sont pas comprises dans le Devis feront l'objet d'un coût supplémentaire pour le Client.

Le prix des prestations d'ENEDIS requises avant l'exécution du Contrat le cas échéant est à l'entière charge du Client et doivent être réglées conformément aux conditions qui lient le Client et ENEDIS.

9.4 Tarif de duplicata de Facture

Le duplicata de Facture datant de moins de six (6) mois sera facturé 4,80€.

10. FACTURATION

Une fois que le paiement du solde du Prix de l'Offre aura été effectué, TotalEnergies enverra une Facture par courrier postal au Client, récapitulant l'ensemble des coûts facturés au titre du Contrat.

Toute réclamation devra être adressée à TotalEnergies dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à TotalEnergies tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

11. PAIEMENT

11.1 Temporalité du paiement

La souscription du Contrat est assortie d'une obligation de paiement. Le paiement est réalisé conformément aux conditions de règlement indiquées sur le Devis.

11.1.1 Paiement de l'acompte du Prix

Le Client doit payer, dans les trente (30) jours suivant la signature du Devis, ou dans les trente (30) jours suivant l'activation de son contrat de fourniture d'électricité TotalEnergies si cet évènement intervient postérieurement à la signature du Devis, un acompte correspondant à trente pour cent (30%) du Prix. En l'absence de paiement de cet acompte dans le délai susvisé, le Contrat sera résolu de plein droit.

Si le Client choisit le paiement en ligne, il s'engage à régler l'acompte dans les trente (30) jours suivant la signature du Devis. Il appartient au Client de vérifier que son compte bancaire est suffisamment approvisionné pour payer.

Si le Client souhaite procéder au paiement de l'acompte par chèque, il devra contacter TotalEnergies à cette fin.

11.1.2 Paiement du solde du Prix

A la suite de la signature du procès-verbal d'Installation et de Mise en Service, le Client recevra une Facture récapitulant le Prix ainsi que le solde restant à payer et la date d'échéance.

Le Client doit payer le solde du Prix, correspondant à soixante-six pour cent (70%) du Prix, une fois le Matériel installé, en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi qu'il a choisi dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité TotalEnergies, ce à quoi le Client consent expressément en signant le Devis. Il appartient au Client de vérifier que son compte bancaire est suffisamment approvisionné pour payer la totalité du prix de l'Offre.

Le solde du Prix devra être payé par le Client dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture et/ou, pour les Clients ayant choisi le prélèvement automatique, à la date du prochain prélèvement tel que prévu par l'échéancier communiqué au Client dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité.

11.2 Conséquences de l'absence de paiement

TotalEnergies reste propriétaire du Matériel jusqu'à ce que l'intégralité des coûts facturés au Client au titre du Contrat soit réglée.

12. RESPONSABILITES

12.1 Responsabilité de TotalEnergies vis-à-vis du Client

TotalEnergies est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de TotalEnergies ne peut toutefois pas être engagée (i) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part ou (ii) lorsque l'éventuel manquement de TotalEnergies est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

TotalEnergies ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de déclarations incorrectes du Client dans le questionnaire préalable à l'établissement du Devis ou lors des échanges avec TotalEnergies et ayant des conséquences sur l'exécution du Contrat.

12.2 Responsabilité du Client vis-à-vis de TotalEnergies

Le Client est responsable vis-à-vis de TotalEnergies pour toute déclaration de sa part qui s'avèrerait inexacte.

13. DROIT DE RETRACTATION

Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du jour où le Client prend physiquement possession du Matériel. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Contrat, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, nom de l'Offre, date de souscription), à l'adresse suivante : mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

En cas de rétractation de la part du Client du présent Contrat, la Société remboursera au Client tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison au plus tard quatorze jours à compter du jour où la Société est informée de la décision de rétractation du Client du présent Contrat. La Société peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien.

Le Client doit restituer le Matériel, à la Société et au plus tard quatorze jours après que le Client aura communiqué à la Société sa décision de rétractation du présent Contrat. Dans ce cas, le Client doit renvoyer le Matériel à l'adresse suivante : TOTAL EV CHARGE, 6 Rue Dewoitine, Immeuble Green Plaza, 78140 Vélizy-Villacoublay

Le Client devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ cent (100) euros HT en colis postal standard.

Le Client accepte que, en cas d'exercice de son droit de rétractation s'agissant de la vente du Matériel après Installation, il ne renvoie le Matériel qu'après l'avoir fait désinstaller à ses frais par un professionnel qualifié ou par un professionnel mandaté par TotalEnergies le cas échéant. Le Client est informé que, pour des raisons de sécurité, la désinstallation du Matériel doit être réalisée uniquement par un professionnel qualifié. A titre informatif, les frais de renvoi du Matériel sont estimés à environ cinquante euros (50 €) HT, néanmoins ce seront les tarifs du transporteur choisi par le Client qui feront foi.

Si le Client a demandé l'exécution de la prestation d'Installation avant la fin du délai de rétractation et a renoncé à son délai de rétractation s'agissant de la prestation de service d'Installation, il ne peut pas exercer son droit de rétractation s'agissant de la prestation d'Installation exécutée et les coûts associés tels qu'indiqués sur le Devis sont dus par le Client.

14. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

14.1 Communication des données à caractère personnel

Le Client doit communiquer à TotalEnergies des données à caractère personnel lors de la demande de Devis et de la souscription et les tenir à jour jusqu'à réception de la Facture. En cas de changement des données fournies, le Client devra contacter le service client de TotalEnergies.

14.2 Traitement des données à caractère personnel par TotalEnergies

TotalEnergies, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. TotalEnergies traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78617 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat

(fourniture et Installation du Matériel, conseil en termes pour l'Installation et l'Utilisation du Matériel, facturation, recouvrement).

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, TotalEnergies pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti.

Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

TotalEnergies dispose d'une Charte de protection des données personnelles disponible sur <https://www.totalenergies.fr/particuliers/charte-de-confidentialite-et-de-protection-des-donnees-personnelles>

Au titre de son intérêt légitime, TotalEnergies peut utiliser les données collectées pour envoyer au Client une demande de collecte d'avis sur son expérience de l'Offre.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par TotalEnergies à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

TotalEnergies s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : TotalEnergies – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client.

15. RESOLUTION

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le Contrat pourra être résolu par le créancier de l'obligation inexécutée, trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

16. EVOLUTION DES CGV ET APPLICATION

Les présentes CGV sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. Les CGV qui s'appliquent au Contrat sont celles en vigueur à la date de signature du Contrat par le Client.

Par exception, les modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement seront applicables au Contrat à compter de leur entrée en vigueur.

17. NULLITE PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit à la suite d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

18. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et TotalEnergies sont régies par le droit français.

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies sont : TOTALENERGIES - SERVICE RECLAMATION - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15, ou mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par TotalEnergies, dès lors qu'un tel litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès du service Client de TotalEnergies.

Le médiateur de la consommation ainsi proposé est le CMAP qui peut être joint :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse www.mediateur-conso.cmap.fr,
- par courrier électronique à consommation@cmap.fr, ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

Le Client et la Société s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et la Société peuvent soumettre leur différend aux juridictions nationales compétentes.

COUPON DE RETRACTATION

A l'attention de :

TOTALENERGIES - 2bis rue Louis Armand – 75015 Paris - mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr

Je/nous(*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat conclu avec TotalEnergies Electricité et Gaz France portant sur la vente la borne de recharge pour véhicule électrique et les options commandées(*) / l'installation de la borne de recharge pour véhicule électrique(*) ci-dessous :

Commandé le (*) / reçu le(*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateurs :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

*Rayez le cas échéant la mention inutile

Grille de prix pour pièces et travaux supplémentaires non prévus dans le Devis initial (tarifs en vigueur au 13/04/2023 et susceptibles d'évoluer).

Articles	Désignation	Unité	Prix HT unitaire
Horloge programmable	Horloge programmable sur le compteur	U	146 €
Câble électrique 7,4 kW	Fourniture et pose U1000R2V 3G10 mm ²	ml	8 €
Câble électrique 11 kW	Fourniture et pose U1000R2V 5G10 mm ²	ml	12 €
Visite Consuel/BC	Démarches de visite CONSUEL/BC pour certificat de conformité de l'installation	U	316 €
Goulotte	Fourniture et pose de goulotte	ml	7 €
Percement mur	Percement supplémentaire mur ou muret, incluant reprise d'étanchéité	U	83 €