

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES SERVICES DE RECHARGE

Applicables aux consommateurs à compter du 01 août 2026

NEXTENEO est une marque de l'opérateur de recharge, la société ENEXTEN SAS au capital social de 192 150 euros, dont le siège social est situé au 2A rue du pré faucon, 74940 Annecy (mail : contact@nexteneo.com), immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 882 828 726 (TVA intracommunautaire: FR33882828726).

Les présentes conditions générales de vente sont applicables dans les relations entre NEXTENEO, ci-après le « Vendeur » ou la « Société », ou « Nexteneo », et la personne physique ou morale procédant à l'achat de Services auprès de la Société ; Ci-après, « l'Acheteur », « le Client » ou « l'Utilisateur », d'autre part ; Le Vendeur et l'Utilisateur étant dénommés ensemble les « Parties ».

NEXTENEO est un opérateur de recharge (CPO) intervenant pour le compte d'Aménageur et opérateur de services de mobilité permettant la recharge de ses Utilisateurs sur des Points de recharge partenaire. À ce titre, il met à disposition de ses utilisateurs une solution connectée de recharge permettant d'accéder au services de recharge au moyen d'une Application mobile. Celle-ci est fournie gratuitement aux Utilisateurs et leur permet d'accéder au paiement du service de recharge lequel est encadré par les conditions générales de vente accessibles lors du paiement de la recharge et sur votre compte.

Les présentes conditions, ci-après les « Conditions », sont portées à votre connaissance lors de la création de votre compte utilisateur, elles sont disponibles sur votre compte. L'acceptation des Présentes se matérialise par votre consentement exprès effectué lorsque vous cochez la case prévue à cet effet, au moment de la création du compte.

Les Présentes sont applicables de manière exclusive aux services de recharge fournis par NEXTENEO, via l'Application mobile.

Vous reconnaissez ainsi avoir pris connaissance des présentes conditions et avoir accepté de respecter l'ensemble des stipulations régissant votre utilisation.

Article 1. Définitions	1
Article 2. Champ d'application et opposabilité	2
TITRE 1 - Conditions générales d'utilisation	2
Article 3. Accès aux plateformes et services digitaux	2
Article 4. Création et gestion du Compte Utilisateur	2
Article 5. Sécurité, vérification des QR codes et prévention des fraudes	3
Article 6. Disponibilité du réseau et responsabilité d'usage	3
Article 7. Clôture et suppression du Compte Utilisateur	3
Article 8. Propriété intellectuelle	3
Article 9. Contenus	3
Article 10. Garantie et limitation de responsabilité applicable à l'utilisation du service.	4
10.1 Garanties.	4
10.2 Exclusions et limites légales de responsabilité	4
Article 11. Responsabilité et assurances.	4
Article 12. Accessibilité aux services.	4

Article 13. Difficultés techniques.	4
Article 14. Modifications.	4
TITRE 2 - Conditions générales de vente	5
Article 15. Description des prestations payantes	5
15.1 Services de recharge à l'acte	5
15.2 Vente du badge RFID	5
Article 16. Tarification et prix des services	5
16.1 Modalités de fixation des prix	5
16.2 Modalités d'affichage des prix	5
16.3 Tarification des recharges (Règlement AFIR)	5
16.4 Modes de calcul	5
16.5 Modification des prix	5
Article 17. Parcours de commande et conclusion du contrat	5
17.1 Conclusion du contrat en ligne ou via QR Code.	5
17.2 Information sur les caractéristiques essentielles du Service ;	5
17.3 Badge Nexteneo	6
Article 18. Modalités de paiement, pré-autorisation bancaire et frais	6
Article 19. Livraison et fourniture	6
19.1 Livraison du badge RFID (bien matériel)	6
19.2 Fourniture de la recharge (énergie)	6
20.1 Vente du badge RFID	6
20.2 Service de recharge (Prestation à exécution immédiate)	6
Article 21. Garantie	6
21.1 Absence de garantie commerciale	6
21.2 Garanties légales	6
21.2.1. Garantie légale pour le Badge RFID (Bien matériel)	7
21.2.2. Garantie légale pour l'Application et la PWA (Services et Contenus numériques)	7
Article 22. Assistance	8
Article 23. Réclamations et médiation de la consommation	8
23.1 Réclamations	8
23.2 Médiation de la consommation	8
Article 24. Protection des données personnelles (RGPD)	8
24.1 Données collectées et finalités	8
24.2 Bases légales	9
24.3 Destinataires des données	9
24.4 Durée de conservation	9
24.5 Droits de l'Utilisateur	9
24.6 Exercice des droits et réclamation	9
Article 25. Droit applicable	9
ANNEXE : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION (Client consommateur)	10

Article 1. Définitions

Dans le cadre des présentes, les définitions suivantes sont apportées :

- **Application** : désigne l'interface web d'accès à la recharge
- **Accès à la recharge** : C'est la procédure qui permet le raccordement effectif d'un véhicule à un point de recharge et le transfert de l'énergie nécessaire à la recharge.
- **Accès à la recharge à l'acte ou Service** : C'est la faculté pour l'utilisateur d'un véhicule électrique d'accéder à la recharge et au paiement du service de recharge sans être tenu de souscrire un contrat ou un abonnement avec un opérateur de mobilité ou avec l'opérateur de l'infrastructure considérée. L'accès se fait par l'utilisation d'un QR Code apposé à proximité de chacun des Points de recharge des bornes directement exploitées par NEXTENEO. Le QR comporte le logo de la société ainsi que l'identifiant du point de charge commençant par NX.
- **Badge de recharge** : Moyen d'accès non obligatoire associé au compte personnel via l'Application permettant à l'Utilisateur de déclencher des recharges auprès des bornes des réseaux opérés par Nexteneo ou ses partenaires. Il se présente sous la forme d'une carte/badge RFID.
- **Borne de recharge** : C'est un appareil fixe raccordé à un point d'alimentation électrique, comprenant un ou plusieurs points de recharge et pouvant intégrer des dispositifs de communication, de comptage, de contrôle ou de paiement.
- **Aménageur** : désigne le propriétaire de l'infrastructure dès lors qu'elle est en service.
- **Utilisateur** : désigne toute personne physique majeure, personne morale disposant de la capacité juridique et utilisant l'Application mobile.
- **Opérateur de recharge ou opérateur d'infrastructure de recharge ou CPO** : personne qui exploite une infrastructure de recharge pour le compte d'un aménageur dans le cadre d'un contrat, ou pour son propre compte s'il en est l'aménageur, responsable de la production des services aux utilisateurs.
- **Opérateur de service de mobilité ou eMSP** : désigne un prestataire de services de mobilité pour les utilisateurs de véhicules électriques, incluant des services d'accès à la recharge.
- **Opérateur de recharge partenaire** : désigne toute personne, physique ou morale, exploitant ou propriétaire de bornes de recharge et ayant accepté par un accord d'itinérance de les rendre compatibles avec les services NEXTENEO.,
- **Point de recharge** : interface dédiée à la recharge d'un véhicule électrique alimentant un seul véhicule à la fois
- **les Sites** : renvoie à toutes les interfaces digitales de NEXTENEO permettant activement de réaliser une session de recharge

Article 2. Champ d'application et opposabilité

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente, du paiement et de l'exécution des Services proposés par le Vendeur, et, le cas échéant, de l'utilisation du badge Nexteneo fourni au Client par la Société dans le cadre d'une souscription d'un Service de recharge via ses Sites.

Opposabilité. Les présentes conditions générales (« CG ») sont acceptées par l'Utilisateur lors de la création du compte moyennant une

case à cocher ou lors de l'accès à la recharge par le biais du QR code et le parcours PWA, lors de la validation du paiement avant le lancement de la recharge.

Capacité de l'Utilisateur. L'Utilisateur reconnaît avoir la capacité juridique requise pour contracter et acquérir les produits proposés sur l'Application.

Mise à disposition. L'accès aux fonctionnalités se fait au moyen du téléchargement de l'Application, disponible sur les plateformes de téléchargement App Store et Google Play Store. Il est rappelé aux utilisateurs que l'installation se fait suivant les modalités d'utilisation des systèmes d'exploitation mobile utilisés.

Accès au service de paiement. Pour accéder aux services de paiement de la recharge, l'Utilisateur accepte les Conditions générales de Vente mises à disposition sur l'Application du Vendeur.

Description du service. Le Service a pour objet l'accès aux services de recharge des véhicules électriques et hybrides rechargeables au moyen de l'utilisation de l'Application.

Conformité. Conformément à l'article L. 411-1 du Code de la consommation, les Services offerts répondent aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs

TITRE 1 - Conditions générales d'utilisation

Article 3. Accès aux plateformes et services digitaux

NEXTENEO met à disposition de l'Utilisateur une plateforme web et une application mobile intégrant les fonctionnalités suivantes :

- Géolocalisation des bornes de recharge compatibles ;
- Consultation des tarifs, de la puissance disponible et du statut des bornes en temps réel ;
- Déclenchement et arrêt des sessions de recharge (via l'application ou par scannage du QR code) ;
- Suivi des consommations et accès à l'historique des factures.

Article 4. Création et gestion du Compte Utilisateur

Pour souscrire aux offres de Service via l'application mobile, l'Utilisateur doit créer un Compte Utilisateur et s'engage à communiquer des informations exactes, complètes et non périmées. Les identifiants et mots de passe créés sont strictement confidentiels et réservés à un usage personnel.

Afin d'assurer l'assistance technique et la résolution d'incidents, les équipes habilitées de Nexteneo peuvent être amenées à accéder au Compte Utilisateur (« Personnalisation technique »). Cet accès est strictement limité aux besoins d'assistance et ne permet pas la consultation des données de paiement complètes.

Sans obligation d'installer l'application mobile, le Client peut également initier une recharge directe via la Plateforme Web (Progressive Web App

- PWA) accessible en scannant le QR Code présent sur la Borne. Le parcours contractuel s'effectue selon les étapes suivantes :

Information préalable : Affichage sur la PWA des caractéristiques essentielles de la session :

- Identifiant unique du point de charge (commençant par l'identifiant NX) ;
- Prix de l'énergie (tarif au kWh) ;
- Conditions des frais d'occupation post-recharge : tarif horaire, plage horaire d'application et durée de la période de grâce accordée avant le déclenchement de ces frais.
- Saisie des coordonnées et acceptation : Saisie de l'adresse e-mail de l'Utilisateur, prise de connaissance et acceptation des présentes CGV, puis validation en cliquant sur le bouton « Continuer ».

Paiement et pré-autorisation : Redirection vers la page de paiement sécurisée, choix du mode de règlement et prise d'une empreinte bancaire (pré-autorisation) destinée à garantir le paiement final de la session et des éventuels frais d'occupation.

Validation finale : Validation du paiement et lancement de la recharge en cliquant sur l'action « Commencer la charge »

Les tarifs pratiqués sur les bornes de recharge sont fixés par les aménageurs en cas de recharge à l'acte et par les opérateurs de points de recharge (CPO) concernés, lorsque NEXTENEO intervient en qualité de eMSP.. Lorsque NEXTENEO intervient en qualité d'opérateur de services de mobilité (eMSP), le tarif facturé à l'utilisateur correspond au tarif appliqué par l'aménageur, majoré d'une marge de frais de service de 10 % prélevée par NEXTENEO.

L'ensemble des composantes du tarif final applicable (au kWh, éventuel frais de connexion, frais post recharge) est affiché de manière claire sur l'Application mobile ou Web avant le lancement de la charge.

Article 5. Sécurité, vérification des QR codes et prévention des fraudes

Vérifications préalables. Avant de lancer une session de recharge, l'Utilisateur est tenu de vérifier que le numéro d'identification inscrit sur le QR code correspond scrupuleusement à celui affiché sur la borne, et que l'ensemble des données d'identification (notamment l'adresse du point de charge) sont concordantes. En cas de doute, l'Utilisateur doit contacter immédiatement NEXTENEO avant toute manipulation afin de procéder aux vérifications nécessaires.

Utilisation de l'Application mobile et prévention des fraudes. L'Application mobile NEXTENEO intègre une fonction de validation des QR codes. Elle constitue le moyen recommandé pour se prémunir contre toute tentative de hameçonnage (telle que le recouvrement d'un QR code officiel par un autocollant frauduleux). Sous réserve du respect par NEXTENEO de ses obligations légales de sécurité, la société ne pourra être tenue responsable des préjudices résultant de la redirection de l'Utilisateur vers un site tiers du fait d'un acte frauduleux d'un tiers ou d'une négligence de l'Utilisateur.

Signalement et responsabilité de l'Utilisateur. Tout dysfonctionnement, toute erreur ou tout soupçon de manœuvre frauduleuse doit être signalé dans les plus brefs délais au service client de NEXTENEO. L'Utilisateur demeure seul responsable de tout préjudice résultant du non-respect des consignes de sécurité, de la réglementation

en vigueur, ou des conditions d'utilisation de la borne, du véhicule électrique et du câble de recharge.

Article 6. Disponibilité du réseau et responsabilité d'usage

NEXTENEO met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de ses services digitaux. L'accès aux bornes opérées par des tiers partenaires peut toutefois être suspendu ou altéré en raison d'opérations de maintenance, de pannes du réseau électrique ou de coupures télécoms hors du contrôle de NEXTENEO.

Sauf faute prouvée de NEXTENEO ou manquement à ses obligations légales de sécurité et sous réserves de dispositions légales impératives, l'Utilisateur est responsable de tous dommages résultant de son véhicule ou de son câble de chargement, ainsi que du non-respect des règles de sécurité et d'utilisation des Bornes. Nexteneo ne saurait être tenue responsable des interruptions de service dues à des facteurs extérieurs (panne du réseau électrique global, défaillance d'Internet, force majeure).

Article 7. Clôture et suppression du Compte Utilisateur

Le Client peut demander la fermeture de son compte utilisateur à tout moment par e-mail à support@nexteneo.com ou directement depuis l'application mobile. Il est toutefois à noter que la suppression du compte est une action définitive, de fait et si l'utilisateur souhaite utiliser les services de recharge après une suppression, il devra créer un autre compte. Dès lors qu'un utilisateur a supprimé son compte, il devra au préalable avoir réglé les éventuelles créances rattachées à son compte

Article 8. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments accessibles depuis l'application sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Une utilisation non conforme et ne respectant pas les droits de la société est de nature à engager la responsabilité de l'Utilisateur en cause. En acceptant les présentes Conditions, vous vous engagez à respecter le droit limité, non exclusif et non transférable qui vous est accordé par NEXTENEO. Cet usage, lié à votre utilisation de l'Application demeure exclusif, unique et non commercial à compter de la date d'utilisation et s'appliquent également aux mises à jour et éventuels patches mis en place par NEXTENEO. Sous réserve du respect des Conditions, nous vous accordons une licence d'utilisation personnelle, non exclusive, non transférable, non cessible et non sous-licenciable. Vous reconnaissez et acceptez que l'usage de la licence concédée par NEXTENEO ne vous accorde aucun titre ou droit de propriété sur une partie quelconque de l'Application. À cet effet, l'Application contient notamment des fichiers, images, sons, marques, dessins et modèles, applets ainsi que des codes informatiques appartenant exclusivement à NEXTENEO et protégés par les dispositions du droit national. L'utilisation de l'Application ne vous accorde aucun droit sur toute information ou contenu de l'Application. En acceptant les présentes Conditions, vous vous engagez à ne pas modifier, traduire, reproduire, commercialiser, sous licencier, louer le contenu dans l'Application. En outre, vous n'êtes pas autorisé à effectuer une opération de rétro-ingénierie, de pirater, de décompiler, d'extraire, de tenter de découvrir ou de modifier les codes sources de l'Application. Toute autre utilisation, non expressément autorisée par écrit et au préalable par NEXTENEO est prohibée et constitutive de contrefaçon.

Article 9. Contenus

Les informations contenues sur l'Application n'ont qu'une valeur informative et ne sauraient être considérées comme ayant une portée contractuelle de quelque nature qu'elle soit. À cet égard, la société ENEXTEN décline toute responsabilité quant à l'utilisation des informations et des erreurs qui pourraient en résulter suite à leur interprétation ou à la communication qui est faite.

Article 10. Garantie et limitation de responsabilité applicable à l'utilisation du service.

10.1 Garanties.

NEXTENEO met en œuvre l'ensemble des moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement, la continuité et la sécurité de l'Application mobile, de la PWA et de la Plateforme Web.

Des interruptions temporaires d'accès peuvent intervenir pour des impératifs de maintenance, de mise à jour ou d'amélioration technique des infrastructures. NEXTENEO s'efforce de réaliser ces interventions sur des plages horaires à faible affluence et d'en informer préalablement les Utilisateurs lorsque cela est possible.

10.2 Exclusions et limites légales de responsabilité

La responsabilité de NEXTENEO ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée ou de manquement avéré à ses obligations contractuelles ou de sécurité.

Conformément au droit commun, la responsabilité de la Société est exclue dans les cas suivants :

- Survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ;
- Panne générale ou coupure du réseau électrique public d'alimentation, ou défaillance des réseaux de télécommunications tiers hors du contrôle de NEXTENEO ;
- Faute, négligence ou non-respect par l'Utilisateur des consignes de sécurité, des présentes CGVU ou des conditions d'utilisation de la borne, du véhicule électrique ou du câble de recharge ;
- Utilisation par l'Utilisateur d'un équipement matériel ou logiciel non conforme, obsolète ou incompatible avec les services.

Article 11. Responsabilité et assurances.

L'Utilisateur est responsable de tous dommages résultant en tout ou partie de son véhicule ou de son câble de chargement. L'Utilisateur qui par sa faute, son imprudence, sa négligence, ou par le non-respect des obligations définies dans les Présentes, cause un dommage à la borne ou à ses équipements annexes, est tenu de le réparer à hauteur du préjudice subi. En vue de l'application de la présente clause, l'Usager 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)

Toute tentative de détérioration, de manipulation frauduleuse, d'altération du matériel (borne, connecteurs, QR codes) ou tout acte de vandalisme entraînera la suspension immédiate du compte de l'Utilisateur, sans

préjudice des poursuites pénales et des actions en réparation intégrale engagées par NEXTENEO.

Le stationnement d'un véhicule sur un emplacement réservé à la recharge sans session de charge active dûment initiée (véhicule non raccordé ou en stationnement prolongé hors recharge) constitue une occupation abusive. NEXTENEO ou le gestionnaire du site se réserve le droit de facturer une pénalité d'occupation dissuasive et/ou d'engager les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes pour faire procéder à la mise en fourrière du véhicule, aux frais et risques exclusifs de son propriétaire.

Article 12. Accessibilité aux services.

Dans la mesure du possible, NEXTENEO s'efforce de maintenir accessible l'Application 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Celle-ci peut toutefois connaître des interruptions, notamment pour des raisons de maintenance et de mise à niveau ou pour toute autre raison d'ordre technique ou opérationnelle. En cas de violation manifeste des présentes, l'utilisateur peut également se voir refuser le droit d'accéder à l'Application sans notification préalable. NEXTENEO n'est en aucun cas responsable de ces interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou des dommages direct ou indirect survenu à raison de la suppression de l'accès de l'Utilisateur.

Article 13. Difficultés techniques.

NEXTENEO vous invite en cas de difficulté technique liée à l'utilisation de l'application, à contacter le Service-après-vente (SAV) : sav@nexteneo.com

Article 14. Modifications.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions dans l'intérêt des utilisateurs, ainsi qu'en fonction de l'évolution de son offre et du marché. À ce titre, une mise à jour des Conditions sera alors effectuée et portée à la connaissance des Utilisateurs. Dans l'éventualité où une partie des présentes Conditions est jugée invalide ou inexécutable, celle-ci sera considérée remplacée en respectant le plus fidèlement la teneur des stipulations d'origine. Les Conditions continuent de s'appliquer sans interruption. Dans l'éventualité où l'Opérateur n'est pas en mesure d'exercer ce droit, ce manquement ne saurait s'apparenter à une renonciation de cette disposition.

TITRE 2 - Conditions générales de vente

Article 15. Description des prestations payantes

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de Services, effectuées au travers (i) de l'Application mobile de la société et le cas échéant du badge de recharge associé à l'Application mobile, (ii) de la Plateforme Web permettant la recharge à l'acte, et font partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur.

Les caractéristiques essentielles des Services et leurs prix sont mis à disposition de l'Acheteur sur les supports numériques de la Société, via ses Sites ou directement via le QR code apposé sur la borne.

15.1 Services de recharge à l'acte

NEXTENEO fournit un service d'accès et d'intermédiation à la recharge de véhicules électriques. Le service s'effectue à l'acte, sans engagement ni abonnement. Chaque session de recharge à l'acte constitue un contrat d'exécution immédiate qui prend fin dès l'arrêt de la charge et le règlement complet de la session.

15.2 Vente du badge RFID

NEXTENEO commercialise un badge d'identification RFID. Ce badge, associé au compte de l'utilisateur, lui permet de s'authentifier directement sur les bornes de recharge compatibles du réseau, lorsque celles-ci ne permettent pas un lancement via l'Application mobile, et de déclencher une session de charge.

Le contrat lié à cette vente prend fin dès la livraison du matériel et le paiement intégral de la commande.

Article 16. Tarification et prix des services

16.1 Modalités de fixation des prix

Selon les configurations appliquées au point de recharge par l'Aménageur, le tarif d'une session de recharge peut se composer de tout ou partie des éléments suivants :

- Tarif à l'énergie : facturation calculée sur la quantité d'électricité délivrée (au kWh) ;
- Frais de connexion : frais fixes facturés au déclenchement ou au branchement de la session ;
- Frais d'occupation post-recharge : tarification appliquée (au temps) à l'issue d'une période de grâce, lorsque le véhicule demeure raccordé à la borne après l'arrêt effectif du transfert d'énergie et la notification à l'Utilisateur de la fin de recharge

NEXTENEO assure la restitution transparente des informations tarifaires transmises ou configurées selon deux schémas :

Recharge directe à l'acte (Bornes sous gestion NEXTENEO) : Les tarifs (kWh, connexion, frais post-recharge) sont définis et configurés par l'Aménageur du point de charge. NEXTENEO intervient comme

opérateur technique et remonte sur ses interfaces (Application mobile et PWA) l'information tarifaire exacte telle qu'elle a été paramétrée par l'Aménageur ;

Recharge en itinérance (Bornes partenaires) : Lorsque l'Utilisateur recharge sur une borne opérée par un tiers partenaire, les prix applicables sont directement fixés par l'Opérateur de la Borne (CPO), lequel définit un prix de recharge En sa qualité d'opérateur de services de mobilité (eMSP), NEXTENEO applique et affiche le tarif final incluant ses frais de service.

16.2 Modalités d'affichage des prix

Les prix des services commercialisés sur l'Application Web, l'Application mobile et/ou applicables lors de l'utilisation du badge NEXTENEO sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TVA et autres taxes en vigueur incluses) sur les Sites.

16.3 Tarification des recharges (Règlement AFIR)

Conformément au règlement européen AFIR (UE 2023/1804), les prix des prestations de recharge sont transparents, non discriminatoires et portés à la connaissance de l'Utilisateur avant le démarrage de la session.

Conformément aux dispositions réglementaires applicables, la combinaison exacte des frais (kWh, connexion, post-recharge) et le prix total estimé ou la formule de calcul sont portés à la connaissance de l'Utilisateur sur l'Application mobile ou la Plateforme Web (PWA) avant la validation et le démarrage effectif de chaque session.

16.4 Modes de calcul

Pour le calcul du montant total d'une session de recharge, les valeurs mesurées pour l'énergie consommée (en kWh remontée à partir d'un instrument de mesure certifiés MID (Directives sur les instruments de Mesure)) et pour la durée de la session (en minutes) sont arrondies au centime le plus proche.

16.5 Modification des prix

L'aménageur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir. Le tarif applicable est celui affiché sur l'Application ou la PWA au moment exact où l'Utilisateur valide le déclenchement de la session.

Article 17. Parcours de commande et conclusion du contrat

17.1 Conclusion du contrat en ligne ou via QR Code.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil et du Code de la consommation, le Client suit une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique ou via le QR Code fourni sur les Bornes dont la vente est assurée par le Vendeur :

17.2 Information sur les caractéristiques essentielles du Service ;

- Choix de l'offre et indication des coordonnées essentielles du Client ;
- Prise de connaissance et acceptation expresse des présentes CGV ;

- Vérification des éléments de la commande et correction des erreurs le cas échéant ;
- Suivi des instructions pour le paiement, validation et activation du Service.

Le Client reçoit confirmation par courrier électronique du paiement ainsi qu'une note. L'édition d'une facture en bonne et due forme peut être délivrée à la demande des Utilisateurs.

17.3 Badge Nexteneo

Le badge Nexteneo est un instrument d'accès permettant à l'utilisateur de déclencher des recharges auprès des bornes des réseaux opérés par Nexteneo ou ses partenaires. Il se présente sous la forme d'une carte/badge RFID. Chaque Badge Nexteneo est associé à un Compte appartenant à un Utilisateur. Il est peut être acheté sur la plateforme : <https://buy.stripe.com/dR63dr3peB27leeUU> au prix de 5€ TTC.

En cas de perte ou de vol, l'Utilisateur peut bloquer son badge directement via son compte sur la Page Badge, sans besoin d'informer le service client.

Article 18. Modalités de paiement, pré-autorisation bancaire et frais

Le règlement des recharges à l'acte et l'achat du badge RFID s'effectuent par carte bancaire via un prestataire de paiement sécurisé et agréé.

Lors de l'initialisation d'une recharge à l'acte, une pré-autorisation bancaire (empreinte temporaire) d'un montant forfaitaire de 49 € TTC est effectuée sur la carte bancaire de l'Utilisateur. Ce montant n'est pas prélevé au moment du branchement : il constitue une garantie temporaire visant à couvrir le coût global de la session (énergie consommée et éventuels frais d'occupation post-recharge).

À la clôture effective de la session de recharge, seul le montant réel dû par l'Utilisateur est prélevé. La réservation bancaire du solde non consommé est alors automatiquement levée par l'établissement bancaire émetteur.

Pendant toute la durée de la prestation à l'acte, l'Utilisateur peut suivre en temps réel l'évolution de sa session de recharge (énergie délivrée, durée, coût cumulé) directement sur l'Application mobile ou sur la Plateforme Web (PWA).

Par prélèvement automatique (SEPA) : uniquement pour la recharge réalisée par Application mobile et lorsque l'Utilisateur est expressément autorisé par son gestionnaire de rattachement. La possibilité de mise en place nécessite d'avoir une structure de rattachement client de NEXTENEO. En cas de rejet de prélèvement, des frais de gestion de 5€ TTC pourront être appliqués et le compte pourra être suspendu.

Article 19. Livraison et fourniture

19.1 Livraison du badge RFID (bien matériel)

Les badges sont expédiés à l'adresse postale indiquée par le Client lors de sa commande. Les délais d'acheminement indicatifs sont précisés lors de la validation. En cas de retard de livraison supérieur à trente (30) jours à compter de la commande, le Client peut résoudre le contrat par écrit et obtenir le remboursement intégral des sommes versées, conformément aux articles L. 216-1 et suivants du Code de la consommation.

19.2 Fourniture de la recharge (énergie)

La fourniture d'énergie s'effectue directement au point de charge (la borne) lors du déclenchement de la session de recharge par l'Utilisateur (via le badge RFID, la Plateforme Web ou l'Application mobile). Cette prestation de services est à exécution immédiate sur site, du fait de la nature même de la fourniture d'énergie.

Article 20. Droit de rétractation

20.1 Vente du badge RFID

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai court à compter du jour où le Client (ou un tiers désigné par lui) prend physiquement possession du badge.

Notification. Le Client informe NEXTENEO de sa décision en envoyant une déclaration dénuée d'ambiguïté ou le formulaire type de rétractation par e-mail à badges@nexteneo.com ou par courrier : ENEXTEN SAS, 2A rue du Pré Faucon, 74940 Annecy.

Retour. Le Client doit renvoyer le badge à ses frais au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision.

Remboursement. NEXTENEO rembourse la totalité des sommes versées (frais de livraison standard inclus) dans les quatorze (14) jours suivant la réception du matériel ou de la preuve de son expédition.

20.2 Service de recharge (Prestation à exécution immédiate)

Conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de quatorze jours, ou dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et la renonciation expresse à son droit de rétractation.

En validant le paiement et le déclenchement de la session de recharge (via l'Application mobile ou la Plateforme Web PWA), l'Utilisateur demande expressément le commencement immédiat du service avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît perdre son droit de rétractation une fois la session débutée ou achevée.

Article 21. Garantie

21.1 Absence de garantie commerciale

NEXTENEO ne consent aucune garantie commerciale contractuelle ou supplémentaire relative au badge RFID, à l'Application mobile, à la Plateforme Web (PWA) ou aux services de recharge.

Seules s'appliquent les garanties légales obligatoires (garantie légale de conformité et garantie légale des vices cachés) détaillées ci-après, conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code civil.

21.2 Garanties légales

Le Client bénéficie :

- de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation ;
- et de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

21.2.1. Garantie légale pour le Badge RFID (Bien matériel)

(Articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

21.2.2. Garantie légale pour l'Application et la PWA (Services et Contenus numériques)

(Articles L. 224-25-1 et suivants du Code de la consommation)

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant toute la période durant laquelle le service numérique est fourni à compter de la fourniture du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu

d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

TITRE III : STIPULATIONS FINALES

Article 22. Assistance

Pour toute demande d'aide ou d'assistance, l'Utilisateur peut contacter le service client Nexteneo par email à support@nexteneo.com ou par téléphone au 04 58 10 54 36

Article 23. Réclamations et médiation de la consommation

23.1 Réclamations

En cas de réclamation, le Client s'adresse en priorité au service client de Nexteneo par email support@nexteneo.com ou par courrier postal à l'adresse du siège social.,

ENEXTEN SAS - Immeuble la Cordée
2A rue du pré faucon, 74940 Annecy le vieux, Annecy

23.2 Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C
49 rue de Ponthieu
75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
Mail : litiges@cm2c.net

En cas de litige relatif à la gestion de ses données, l'Utilisateur conserve la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL - www.cnil.fr).

Article 24. Protection des données personnelles (RGPD)

24.1 Données collectées et finalités

NEXTENEO traite les données personnelles des Utilisateurs (notamment l'adresse e-mail, les identifiants du véhicule ou du badge, les données de géolocalisation et de facturation) afin d'effectuer les opérations suivantes :

- La création et la gestion du compte Utilisateur ;
- L'exécution des sessions de recharge, le paiement et le support technique ;
- La gestion de la relation commerciale, des impayés et des éventuels contentieux.

24.2 Bases légales

Les bases légales de ces traitements de données sont, selon la finalité : l'exécution du contrat (pour la fourniture du service), l'intérêt légitime de la Société (notamment pour la gestion des contentieux), ou le consentement de l'Utilisateur.

24.3 Destinataires des données

Les données collectées sont destinées aux services internes de NEXTENEO et aux éventuels sous-traitants directement concernés par l'exécution de la commande (ex: prestataires de paiement). Elles peuvent également être transmises aux autorités et auxiliaires de justice légalement habilités à en recevoir communication.

24.4 Durée de conservation

Les données sont conservées dans le respect des règles de prescription et de conservation légales applicables :

- 5 ans à compter de la cessation de la relation contractuelle (prescription commerciale) ;
- 6 ans pour les obligations fiscales ;
- 10 ans pour les obligations comptables (factures).

24.5 Droits de l'Utilisateur

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, le Client bénéficie sur ses données des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement. Il dispose également du droit de retirer son consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur cette base.

24.6 Exercice des droits et réclamation

Pour en savoir plus ou pour exercer ses droits, l'Utilisateur peut contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) :

Par e-mail : dpo@nexteneo.com
Par voie postale : ENEXTEN SAS (NEXTENEO) - Immeuble la Cordée,
2A rue du Pré Faucon, 74940 Annecy-le-Vieux, Annecy.

Article 25. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

ANNEXE : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION (Client consommateur)

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande de badge

À l'attention de ENEXTEN SAS - Immeuble la Cordée - 2A rue du pré faucon, 74940 Annecy le vieux, Annecy; Mail : badges@nexteneo.com

Je / Nous () vous notifie / notifions () par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la commande:

Commandé le () / reçu le () :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date et signature (uniquement en cas de notification sur papier) :

() Rayer la mention inutile.*