

CONDITIONS GÉNÉRALES

VERSION : JUILLET 2024

1. Général

- 1.1. Nous sommes Road BV (exerçant ses activités sous les noms de « **Road** » ainsi que « **E-Flux** »), enregistrée à Joan Muyskenweg 37, 1114 AN à Amsterdam, aux Pays-Bas, sous le numéro d'enregistrement de la Chambre de commerce 70011346.
- 1.2. Les présentes Conditions Générales sont applicables aux Services proposés et délivrés par Road à ses Clients sous la marque « **E-Flux by Road** ».
- 1.3. L'applicabilité d'éventuelles conditions générales du Client est expressément rejetée et n'engage pas Road.

2. Définitions

En plus des termes définis ailleurs dans le Contrat, les termes suivants commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans la présente clause 2.

- 2.1. **Accord** désigne l'accord entre Road et le Client concernant les Services proposés par Road dont les Conditions Générales font partie intégrante.
- 2.2. **Affilié** désigne toute entité juridique qui, par le biais d'une majorité d'actions ou de droits de vote, contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec une Partie, à condition que « contrôle » désigne la possession, directement ou indirectement, du pouvoir de diriger ou de faire en sorte que la direction de la gestion ou des politiques d'une personne, que ce soit par la propriété de titres ou de sociétés de personnes ou d'autres participations, par contrat ou autrement.
- 2.3. **Carte de recharge** désigne tous les objets physiques ou numériques (y compris une étiquette de recharge, un badge ou une carte de recharge) émis par Road qui peuvent être utilisés pour accéder à une borne de recharge pour recharger un véhicule électrique et pour permettre l'identification du Client à cette borne de recharge.
- 2.4. **Client** désigne la personne physique ou morale qui entre en relation juridique avec Road pour l'achat des Services auprès de Road. Le terme « vous » est également utilisé pour désigner le Client. Toute référence au Client inclut également toute personne autorisée par le Client à utiliser les Services.
- 2.5. **Confirmation d'achat** désigne la proposition ou le devis fourni par Road au Client pour la fourniture des Services qui est signé à la fois par le Client et Road ou la confirmation d'achat fournie au Client, qui peut être envoyée au Client par e-mail et/ou accessible via le compte utilisateur du Client sur la Plateforme.
- 2.6. **Conditions Générales** désigne les présentes conditions générales d'E-Flux by Road.
- 2.7. **Consommateur** désigne une personne physique qui achète les Services pour un usage personnel uniquement (n'agissant pas à titre professionnel ou commercial).
- 2.8. **Droits de propriété intellectuelle** désigne les brevets, les secrets commerciaux, les inventions, les marques commerciales, les noms de domaine Internet, les marques de service, les modèles enregistrés ou non enregistrés, les demandes pour l'un des éléments ci-dessus, les droits d'auteur, les noms commerciaux et les noms d'entreprise et tout autre droit de propriété intellectuelle similaire et autres droits de propriété dans n'importe quel pays et si ces droits de propriété intellectuelle sont enregistrés ou non.
- 2.9. **Informations confidentielles** désignent toutes les informations divulguées par l'une ou l'autre des parties (y compris explicitement le contenu de l'accord), à l'exception des informations qui : (i) étaient

- connues de la partie réceptrice avant leur réception par la partie divulgatrice, (ii) sont accessibles au public ou (iii) est obtenue auprès d'un tiers sans violation de la confidentialité.
- 2.10. **Lois sur la protection des données** désigne toute législation européenne et nationale applicable en matière de protection des données, telle que modifiée de temps à autre, y compris, mais sans s'y limiter, le Règlement général sur la protection des données (Règlement (UE) 2016/679) « RGPD » et les lois mettant en œuvre le RGPD.
- 2.11. **Partie ou Parties** désigne Road et/ou le Client.
- 2.12. **Plateforme** désigne la plateforme de mobilité électronique E-Flux by Road, qui est proposée sous forme de plateforme en tant que solution de service (solution PaaS), sur laquelle le Client peut se connecter à l'aide de ses identifiants de connexion, accessibles via l'Application ou le Site Internet.
- 2.13. **Point de recharge** désigne le dispositif de recharge respectif, y compris toutes les installations associées, par lequel un véhicule électrique peut être rechargé. Il peut s'agir par exemple d'une prise ou d'un câble de recharge connecté à l'appareil.
- 2.14. **Services de carte de recharge** désigne les services offerts par Road au client en relation avec l'utilisation d'une carte de recharge pour recharger des véhicules électriques aux points de recharge qui sont (par itinérance ou directement) connectés à la carte de recharge E-Flux by Road du client, y compris mais non limité à l'utilisation de la Plateforme, du Site Internet ou d'une Application par le Client.
- 2.15. **Services de gestion de borne de recharge** désigne les services offerts par Road dans le cadre de la gestion et de l'exploitation d'une borne de recharge, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de la Plateforme, du site Web ou de toute application, le service d'assistance 24h/24 et 7j/7 et la solution de paiement tout-en-un.
- 2.16. **Session de recharge** désigne le processus de recharge d'un véhicule électrique à un point de recharge à partir du moment où le véhicule électrique est connecté jusqu'au moment où le véhicule est déconnecté.
- 2.17. **Services** désignent les services offerts par Road au Client comme indiqué et convenu dans le Contrat, qui peuvent comprendre (i) les Services de gestion des bornes de recharge, et/ou (ii) les Services de cartes de recharge et (iii) d'autres services comme convenu précédemment.
- 2.18. **Site Web** désigne le site Web de Road situé à l'adresse : <https://e-flux.io/en/> ou tout autre emplacement de site Web fourni par Road.
- 2.19. **Solution de paiement tout-en-un** désigne la fonctionnalité de paiement électronique, dans le cadre des services de gestion des points de recharge, pour permettre aux utilisateurs finaux de payer une session de recharge au point de recharge du client sur une base ad hoc via « Tap to Pay » et/ou « Scan to Pay », y compris toutes les nouvelles fonctionnalités de paiement électronique qui seront ajoutées à la solution de paiement tout-en-un par Road.
- 2.20. **Solution Scan to Pay** est la fonctionnalité qui permet aux utilisateurs finaux de payer au point de recharge du client en utilisant les principales méthodes de paiement sur une base ad hoc pour une session de recharge via un QR code qui dirige l'utilisateur final vers un site Web via lequel une transaction de paiement sécurisée peut être effectuée.
- 2.21. **Solution Tap to Pay** est la fonctionnalité qui permet aux utilisateurs finaux de payer au point de recharge du client en utilisant les principales méthodes de paiement sur une base ad hoc pour une session de recharge via un terminal de paiement intégré au point de recharge du client.
- 2.22. **Utilisateur final** désigne une personne physique ou morale achetant de l'électricité pour une utilisation directe dans un véhicule électrique.
- 2.23. **Véhicule électrique** est un véhicule routier comportant plus de deux roues, entièrement ou partiellement propulsé par un moteur électrique, qui peut ou non utiliser l'énergie stockée dans une batterie pouvant être rechargée à l'aide d'un point de charge.

3. Conclusion de l'accord

- 3.1. **Date de début.** Le Contrat est conclu entre le Client et Road comme indiqué dans la Confirmation d'achat et, dans le cas où aucune date de début n'est mentionnée, au plus tard au moment où le Client accepte les Services en créant un compte ou en utilisant les Services.
- 3.2. **Sans engagement.** Les propositions et devis émis par Road sont non contraignants et peuvent être retirés par Road à tout moment avant la conclusion du Contrat. Les promesses et accords verbaux conclus par les employés de Road ne lient pas Road.
- 3.3. **Évaluation du crédit.** Road peut effectuer des contrôles de solvabilité (automatisés) et des évaluations de crédit pour les Clients qui utilisent les Services sur une base de crédit, afin de vérifier que les Clients peuvent respecter leurs obligations financières envers Road. Si le résultat donne lieu à un motif valable, Road est autorisé à s'abstenir de conclure ou de résilier le Contrat avec le Client concerné, ou à imposer des conditions supplémentaires dans le Contrat.
- 3.4. **Partie contractante.** Si une personne physique utilise les Services pour le compte d'une entreprise, les Conditions Générales sont applicables à l'égard de cette entreprise. Dans cette situation, la personne physique contracte avec Road au nom de l'entreprise et, par conséquent, cette personne physique garantit qu'elle dispose de l'autorisation nécessaire (i) pour accepter les Conditions Générales au nom de l'entreprise et (ii) pour légalement lier la société au Contrat.

4. Prestations de service

- 4.1. **Prestations de service.** En échange des frais et de tout autre montant à payer par le Client comme indiqué dans le Contrat, Road s'engage à fournir les Services, comme convenu, au Client, pendant toute la durée du Contrat et sous réserve des termes du Contrat.
- 4.2. **Début des services.** La date de début de la fourniture des Services en vertu du présent Contrat peut varier pour chaque type de Service, par Point de Recharge et/ou par Carte de Recharge. Le démarrage de chaque Service par Road dépend du respect de toutes les conditions préalables nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter, l'achèvement du processus d'enregistrement, d'activation et/ou de configuration.
- 4.3. **Disponibilité.** Road s'efforcera de maintenir une disponibilité de quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf dixièmes pour cent (99,9 %), où la disponibilité correspond à l'accessibilité du service de la Plateforme au cours d'un mois calendaire pendant la durée de l'Accord. La disponibilité du service sera mesurée en pourcentage des réponses saines de la Plateforme sur la durée d'un mois calendaire. Cela se fait en vérifiant chaque minute la réception d'une réponse valide de l'API, du serveur OCPP et des services de tableau de bord Web. La mesure de la disponibilité est effectuée par un tiers, visible et publiée sur <https://roadstatus.io>. Le calcul de la disponibilité exclut les cas suivants : actes ou omissions du client, événements de force majeure tels que décrits dans la clause 11.3, temps d'arrêt programmé pour la maintenance, pirates informatiques ou attaques de virus ou maintenance d'urgence liée à un événement de force majeure.
- 4.4. **Dépendances.** Les Services fonctionnent à l'aide de logiciels et d'infrastructures privées et/ou publiques, telles que les connexions Internet mobiles et le réseau électrique, qui peuvent parfois être perturbées ou interrompues par des facteurs externes échappant au contrôle de Road. Dans de nombreux cas, du matériel appartenant à des tiers, tel qu'un appareil mobile ou des bornes de recharge, est utilisé pour utiliser les Services. La maintenance, la sécurité, les performances des bornes de recharge du Client, des périphériques et des connexions seront à la charge du Client. Ces appareils peuvent affecter la qualité ou la disponibilité des Services, par exemple en raison d'un dysfonctionnement matériel ou de composants obsolètes. Par conséquent, Road ne peut garantir une disponibilité complète des Services. Road ne sera pas responsable de tout dommage résultant d'interruptions, de défauts et/ou de pannes de cette infrastructure ou de la fourniture d'électricité pour les Séances de Recharge. A tout moment, Road fera de son mieux pour rectifier tout problème, dans la mesure où cela relève de sa compétence, le plus rapidement possible.
- 4.5. **Interruption.** Road peut interrompre temporairement la fourniture des Services, ou une partie de ceux-ci (y compris la régulation de la puissance de charge des sessions de recharge et l'interruption de la fourniture d'énergie pendant les sessions de recharge), si cela est nécessaire en termes de sécurité, de maintenance, de mises à jour, de dysfonctionnements matériels, de gestion de l'énergie ou pour optimiser les performances de la borne de recharge ou du réseau.
- 4.6. **Suspension.** Road a le droit de suspendre la fourniture des Services au Client, de supprimer les Points de recharge du Client connectés à la Plateforme, de désactiver les Cartes de recharge, de désactiver tout compte Client et de s'abstenir de payer les remboursements des Sessions de recharge ou de retarder ses paiements, en indiquant les raisons. Cela peut se produire, par exemple, (i) en cas de violation (suspectée) par le Client d'une ou plusieurs conditions applicables du Contrat, (ii) si une fraude est suspectée, (iii) en

- cas de violation de toute loi ou réglementation applicable par le Client lors de l'utilisation des Services, (iv) si l'utilisation des Services par le Client perturbe ou endommage potentiellement (le fonctionnement de) la Plateforme ou est jugée préjudiciable à la réputation de Road ou de tiers.
- 4.7. **Sous-traitants.** Road se réserve le droit d'engager des sous-traitants pour la fourniture des services en vertu du présent accord. Road reste responsable de la performance et de la qualité des Services envers le Client.
- 4.8. **Changements.** Road s'engage à innover en permanence et fera des efforts raisonnables pour fournir des services et une assistance à jour au client. Par conséquent, Road se réserve le droit d'apporter des modifications au Site Internet, à la Plateforme et aux Services. Ces changements peuvent impliquer l'ajout, la mise à jour ou la suppression de caractéristiques et de fonctionnalités, ainsi que l'introduction de nouveaux services numériques ou la cessation de services existants. Dans le cas où de tels changements surviennent ou s'écartent sensiblement des services convenus, Road informera le client de ces changements à l'avance, si possible.
- 4.9. **"En l'état".** Sauf indication contraire, les Services sont fournis "en l'état" sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite, y compris toute garantie implicite de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier. L'intégralité des risques quant à la qualité, l'exactitude, l'adéquation, l'exhaustivité, l'actualité, l'exactitude ou la validité de toute information, matériel ou contenu fourni par le Client via les Services incombe au Client.

5. Obligations générales du client

- 5.1. **Obligations générales du client.** Le Client sera tenu et veillera à :
- se conformer à toutes les lois et réglementations applicables en relation avec l'utilisation des Services, y compris les lois sur la protection des données ;
 - ne pas s'engager et veiller à ce que ses sous-traitants ne s'engagent (ne s'engageront) dans aucune forme d'actions pouvant entraîner une responsabilité pénale, notamment en matière de pots-de-vin, d'extorsion de fonds, de détournement de fonds et de blanchiment d'argent ;
 - fournir à Road des informations complètes et exactes lors de la création d'un compte et sur demande raisonnable de Road, et mettre à jour les informations de ses comptes clients dans les plus brefs délais, en cas de changement ;
 - se conformer à toutes les instructions raisonnables fournies par Road concernant (l'utilisation des) Services ;
 - maintenir la confidentialité de ses noms d'utilisateur, mots de passe et autres identifiants pour accéder aux Services (par exemple en définissant un mot de passe fort). Le client sera tenu responsable de toutes les activités menées sur l'un de ses comptes clients ;
 - fournir une coopération totale avec Road pour résoudre tout incident ou problème.
 - informer immédiatement Road par écrit de tout dysfonctionnement, problème ou autre problème lié aux Services qui pourrait donner lieu à des dommages, après en avoir pris connaissance.
 - faire preuve de diligence appropriée en ce qui concerne l'utilisation des bornes de recharge et des services.
- 5.2. **En cas de manquement.** En cas de violation (soupçonnée) du Contrat, le Client doit :
- en informer Road par écrit dans les plus brefs délais, mais finalement dans un délai d'une (1) semaine après en avoir pris connaissance.
 - coopérer avec Road pour faire le nécessaire pour remédier à une telle violation et limiter ses conséquences.
- 5.3. **Indemnité.** Le client indemnise Road pour les dommages, coûts ou pertes subis ou encourus par Road et/ou ses sociétés affiliées (y compris les frais juridiques) en raison de toute violation de l'accord ou de tout autre manquement aux obligations du client telles que définies dans l'accord.
- 5.4. **Traitement TVA.** Le Client reconnaît et accepte que toutes les factures (autofacturées) émises par Road sont basées sur les informations fournies par le Client. Le Client garantit que toutes les informations fournies, y compris, mais sans s'y limiter, les détails pertinents au traitement de la taxe sur la valeur ajoutée (« **TVA** »), sont exactes, complètes et à jour. Dans le cas où le Client fournirait des informations incorrectes, inexactes ou incomplètes entraînant des divergences, des erreurs ou une non-conformité aux lois et réglementations applicables en matière de TVA, le Client sera seul responsable de toute responsabilité, pénalité, intérêt ou coût supplémentaire en résultant. Road ne sera pas responsable des conséquences résultant de la fourniture par le Client d'informations incorrectes, inexactes ou incomplètes. Le Client accepte d'indemniser et de libérer Road de toute responsabilité pour toutes réclamations, dommages, pénalités, pertes ou dépenses découlant de ou liées à des informations incorrectes, inexactes ou incomplètes.

- 5.5. **Avis.** Le client est responsable de prendre note des avis fournis par Road. Road considère comme reçue toute communication écrite envoyée sur le compte du Client ou un email envoyé à l'adresse email indiquée par le Client dans son compte.

6. Services de gestion des points de recharge

- 6.1. **Utilisation restreinte.** Le Client est autorisé à utiliser les Services de gestion des points de recharge uniquement pour gérer et exploiter des points de recharge (sur la base de la propriété ou d'un droit d'utilisation concernant ce point de recharge) en ce qui concerne le processus de recharge des véhicules électriques à ces points de recharge.
- 6.2. **Tarifs des recharges.** Le Client est tenu de fixer des prix raisonnables pour la fourniture d'une Session de recharge. Pour les bornes de recharge qui ne sont pas ouvertes au public, il est considéré comme déraisonnable d'appliquer un tarif de départ et/ou un prix par minute, à moins qu'un argument convaincant ne soit fourni pour justifier une telle tarification. Road se réserve le droit (i) de limiter au maximum la fixation des tarifs de recharge par le Client pour les Sessions de recharge, et/ou (ii) de fixer un tarif raisonnable pour l'utilisation de la Borne de recharge du Client par les Utilisateurs finaux ou les partenaires d'itinérance et de publier en tant que tel dans l'Application, avec toute différence par rapport au tarif fixé par le Client revenant à Road.
- 6.3. **Corrigez les informations de localisation.** Le Client garantit que les informations relatives à la localisation de la Borne de Recharge sont exactes, complètes et à jour.
- 6.4. **Points de recharge publics.** Le Client accepte et reconnaît que toutes les bornes de recharge du Client qui sont ouvertes au grand public seront considérées comme des bornes de recharge publiques et, par conséquent, le Client sera considéré comme l'opérateur desdites bornes de recharge publiques en vertu des lois applicables et en assumera les responsabilités, y compris, mais non limité à:
- Le Client est tenu d'activer le mode « public » dans la Plateforme concernant ses bornes de Recharge Publiques.
 - Dans le cadre des Services, Road peut acheter de l'électricité liée aux Sessions de recharge auprès du Client afin de la revendre à l'utilisateur final ou aux partenaires d'itinérance. L'électricité sera transmise directement de la Borne de Recharge publique du Client au véhicule électrique. Dans le cas où Road revend l'électricité à l'utilisateur final ou à un partenaire de roaming, Road est en droit de déterminer le prix de revente (par exemple en ajoutant des frais de roaming).
 - Le Client fixera les tarifs des Séances de Recharge conformément aux lois et réglementations applicables.
 - Le Client devra fournir sans délai les informations correctes et complètes requises par Road et les lois et réglementations applicables en ce qui concerne les bornes de recharge du Client.
 - En activant le mode « public » pour une borne de recharge, le Client consent au partage des données nécessaires relatives à la borne de recharge publique concernée avec des tiers dans le but de permettre aux Utilisateurs finaux de localiser la Borne de recharge.
 - En activant le mode « public » pour un Point de Charge, le Client consent à l'activation automatique de la Solution Scan to Pay pour ce Point de Charge public et accepte la responsabilité du paiement des coûts applicables engagés en cas d'utilisation de la Solution Scan to Pay par les Utilisateurs Finaux.
 - Le Client est responsable d'afficher le tarif d'une Session de recharge, tel que fixé conformément à la clause 6.2, de manière claire et reconnaissable sur la Borne de recharge et de se conformer aux instructions de Road.
- 6.5. **Coûts.** Pour les services de gestion des points de recharge, les coûts comprennent au moins les éléments suivants : a. les frais d'établissement uniques, le cas échéant ; b. les frais d'abonnement ; c. les frais de transaction pour le traitement administratif par session de recharge ad hoc pour l'utilisation de la solution de paiement complète, le cas échéant ; d. d'autres frais, par exemple les frais facturés pour l'activation de terminaux de paiement spécifiques, le cas échéant ; e. les frais de paiement manuel, le cas échéant.

7. Remboursement des séances de recharge

- 7.1. **Session de recharge légitime.** Une session de recharge légitime est la vente ou la fourniture d'électricité à une borne de recharge, enregistrée sur la plateforme par ou au nom du client, livrée à un utilisateur final (directement ou indirectement) avec l'utilisation des services de gestion de borne de recharge pour recharger un véhicule électrique. Road a l'obligation de payer le Client pour les Sessions de recharge légitimes, à condition que Road ne soit pas obligé de payer une compensation pour les Sessions de recharge en cas de Session de recharge illégitime.

- 7.2. **Séance de recharge illégitime.** Une Session de Recharge ne sera pas considérée comme légitime dans les cas suivants :
- de non-respect des clauses 6.1 (utilisation), 6.2 (taux de facturation) ou 6.3 (informations de localisation) ; ou
 - l'électricité livrée pour cette Session de Recharge est inférieure à 0,2 kWh (cette condition ne s'applique pas aux Sessions de Recharge qui sont payées via la Solution de Paiement Tout-en-un) ; ou
 - l'électricité livrée au cours de cette session de recharge est supérieure à 350 kWh ; ou
 - la session de facturation a été identifiée comme incorrecte, illégale ou immorale par Road pour des raisons légitimes ; ou
 - l'utilisateur final a effectué une transaction frauduleuse ou autrement non autorisée concernant une telle session de recharge.
- Si une Session de recharge n'est pas légitime : (i) le Client est tenu de rembourser cette Session de recharge, si elle a déjà été payée par Road, sur première demande écrite de Road, (ii) dans le cas de la clause 7.2 en vertu d'un ou d le Client sera responsable du paiement à Road d'une pénalité de 500 EUR par session de recharge illégitime, et (iii) Road a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires que Road juge nécessaires, sans préjudice des droits statutaires de Road.
- 7.3. **Montant.** Le remboursement total pour les Sessions de recharge légitimes est déterminé par Road, sur la base de l'utilisation du/des Point(s) de charge du Client et des tarifs applicables fixés par le Client conformément à la clause 6 pour le(s) Point(s) de charge concerné(s), plus la TVA, le cas échéant.
- 7.4. **Devise.** Le remboursement des séances de recharge sera effectué dans la devise convenue dans le Contrat. Si aucune devise n'a été explicitement convenue, la devise par défaut pour le remboursement des Sessions de recharge est la devise du pays où se trouve le Point de recharge concernée, à condition que Road y fournisse activement ses Services.
- 7.5. **Facturation.** Les parties conviennent que la facturation de la compensation pour les sessions de recharge qui ont lieu sur les points de recharge du client peut être effectuée via des factures de crédit auto-facturantes générées sur notre plateforme après chaque mois civil et mises à disposition via le compte du client. Le montant de la facture sera payé par Road avec un délai de paiement allant jusqu'à quarante-cinq (45) jours calendaires, conformément aux présentes Conditions Générales.
- 7.6. **Suspension.** Road se réserve le droit de retarder le paiement du Client si, de l'avis de Road, cela est nécessaire pour protéger sa Plateforme, ses clients, des tiers ou sa réputation, ou s'il existe des soupçons qu'une Session de recharge n'est pas considérée comme légitime ou si le Client viole les termes du Contrat. Cela inclut, entre autres, les situations dans lesquelles il existe des indications que l'électricité n'a pas été fournie pour recharger un véhicule électrique en raison d'erreurs ou d'activités frauduleuses et les situations dans lesquelles les données de localisation sont incorrectes/pas à jour.
- 7.7. **Transmission de données retardée.** Veuillez noter que si les données concernant les sessions de recharge ne sont pas transmises rapidement du point de charge à Road, le remboursement de ces sessions de recharge peut être inclus dans une facture ultérieure. Et lorsque les données d'une Session de recharge sont transmises à Road avec un retard de plus de 2 mois pour des raisons indépendantes de la volonté de Road, Road a le droit de ne pas rembourser cette Session de recharge au Client.

8. Services de cartes de recharge

- 8.1. **Services de cartes de recharge.** Un client peut demander une carte de paiement et choisir parmi les options disponibles. Pour la fourniture des services de carte de recharge, Road facturera des frais basés sur le tarif en vigueur à ce moment-là, à payer par le client.
- 8.2. **Coûts.** Pour les services de carte de paiement, les coûts comprennent au moins les éléments suivants : a. les frais de carte uniques, le cas échéant ; b. les frais d'abonnement, le cas échéant ; c. les tarifs appliqués pour la session de recharge, il s'agit généralement des frais pour l'opérateur du point de recharge; d. les frais de transaction pour le traitement administratif par session de chargement pour l'utilisation de la carte de paiement, le cas échéant ; e. les frais de paiement manuel, le cas échéant.
- 8.3. **Activation.** Le client doit créer un compte sur la plateforme et activer la carte de recharge pour utiliser la carte de recharge pour accéder aux points de recharge et pour afficher les informations (d'utilisation) sur la plateforme.
- 8.4. **Perdu ou volé.** Dans le cas où la carte de paiement d'un client est endommagée, perdue ou volée, le client doit immédiatement bloquer la carte de paiement sur son compte et le signaler à Road dans les plus brefs délais. Jusqu'au moment où la Carte de Recharge est bloquée, le Client est responsable de tous les frais liés à toute utilisation abusive de la Carte de Recharge et des transactions effectuées avec la Carte de Recharge avant son blocage. Des frais de remplacement seront facturés pour une nouvelle émission de carte de paiement.

- 8.5. **Responsabilités.** Lors de l'utilisation des services de carte de recharge, le client doit recharger le véhicule électrique en temps opportun et de manière appropriée, conformément aux exigences pertinentes applicables au véhicule (telles que décrites dans le manuel du véhicule, les exigences techniques, etc.) ainsi qu'aux bornes de recharge.

9. Frais et paiement

- 9.1. **Obligation de paiement.** Le Client est tenu de payer à Road, sans compensation ni déduction, les redevances pour la fourniture des Services et d'autres montants conformément au Contrat. Les redevances et ces montants sont spécifiés dans le Contrat ou sur la (les) facture(s), ou seront conformes aux prix, tarifs et taux communiqués par Road d'une autre manière.
- 9.2. **Paiement non automatisé.** Si le Client n'opte pas pour le prélèvement automatique comme mode de paiement, Road se réserve le droit d'appliquer des frais administratifs par facture. Les détails concernant ces frais seront divulgués avant de conclure tout accord ou pendant le processus d'inscription.
- 9.3. **Devise.** Tous les paiements seront effectués dans la devise convenue dans le Contrat. Si aucune devise n'a été explicitement convenue, la devise par défaut pour tous les frais et montants payables par le Client à Road est la devise du pays où se trouve le Client, à condition que Road fournisse activement ses Services dans ce pays. Pour ce qui est des sessions de recharge pour les clients qui achètent les services de la carte de recharge Road, le même principe s'applique. Dans le cas où des sessions de recharge ont lieu dans un pays utilisant une devise différente, les montants impliqués seront convertis dans la devise applicable au Client selon la base de conversion de Road.
- 9.4. **Impôts.** Sauf indication contraire expresse, tous les montants et frais s'entendent hors TVA ou autres taxes (à l'exclusion de toutes taxes basées sur le revenu net de Road), droits, prélèvements, tarifs et autres charges gouvernementales (collectivement les « Taxes »). Le Client sera responsable du paiement de toutes les taxes afférentes aux montants et frais dus conformément à la réglementation applicable.
- 9.5. **Facture.** La facture numérique sera envoyée au Client de manière électronique et sera disponible dans le compte du Client sur la Plateforme. Les factures seront généralement envoyées sur une base mensuelle, sous réserve que Road soit autorisé à envoyer aux Clients des services de carte de recharge des factures concernant les coûts de recharge aux points de charge avec l'utilisation de la carte de recharge sur une base plus fréquente, y compris quotidiennement.
- 9.6. **Conditions de paiement.** Le Client doit verser la totalité du montant facturé dans le délai de paiement mentionné sur la facture. Si aucun délai de paiement n'est mentionné sur la facture, un délai de paiement de cinq (5) jours calendaires à compter de la date de facture s'applique.
- 9.7. **Retard de paiement.** En cas de retard de paiement par le Client (par exemple, lorsque un prélèvement automatique ne peut pas être effectué (en totalité) pour quelque raison que ce soit, ou si le Client ne parvient pas à effectuer le paiement dans le délai de paiement applicable), Road pourra, sans préjudice des autres droits et recours que Road pourrait avoir en vertu de la loi applicable, être en droit de facturer au Client : (i) des intérêts (composés quotidiennement) sur les montants impayés à un taux annuel égal au maximum autorisé par la loi applicable, à compter de la date d'échéance jusqu'à la réception du paiement, et (ii) tous les coûts associés à la collecte de toute dette en souffrance. De plus, Road a le droit de suspendre la fourniture des Services (y compris de limiter l'accès du Client aux Services ainsi que de désactiver les cartes de recharge), de demander le paiement anticipé, et de résilier le Contrat à sa discrétion jusqu'à ce que tous les montants non contestés et en souffrance soient intégralement payés.
- 9.8. **Droit de compensation.** Road a le droit de compenser tout montant payable par le Client à Road en vertu du présent Contrat de tout montant que Road doit au Client, tel que le remboursement des sessions de recharge.
- 9.9. **Modifications des frais et des plans d'abonnement.** Dans la mesure permise par la loi, Road aura toujours le droit de modifier les frais, taux et tarifs des Services ainsi que les plans d'abonnement. Road doit informer le Client au moins trente (30) jours calendaires avant que de telles modifications de frais ou d'abonnements ne deviennent effectives. Seul si le Client en est légalement autorisé conformément à la loi obligatoire, le Client peut résilier le Contrat (en totalité ou limité aux Services affectés par le changement annoncé) avant que le changement ne prenne effet, si le Client ne souhaite pas accepter le changement qui lui est applicable.
- 9.10. **Plaintes de facture.** Les réclamations concernant les factures doivent être adressées à support@road.io. Les clients doivent signaler toute divergence dans les sessions de recharge facturées, y compris concernant les montants, les kWh ou les dates de recharge, à Road par écrit dans les vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de facturation. Le fait de ne pas informer Road en temps opportun de toute inexactitude ou erreur concernant la facture entraînera la facturation comme étant acceptée. Si le Client se plaint à tort d'une facture plus de trois (3) fois au cours d'une année civile, Road sera en droit de facturer au Client des frais administratifs de 50 EUR HT (ou le montant équivalent dans la devise convenue) par année civile.

- a. En raison des différences d'arrondi, le montant figurant sur la facture ou indiqué sur le compte client peut différer légèrement du montant réel débité du compte client.
- b. Afin que les Services restent abordables, tout écart entre le montant facturé et les montants réellement dus par le Client conformément au Contrat qui ne dépasse pas 5 EUR ne sera pas compensé et le Client devra payer le montant facturé.
- c. En ce qui concerne les services de carte de recharge, Road fera des efforts raisonnables pour facturer les coûts de facturation au client rapidement après le mois au cours duquel les sessions de facturation ont eu lieu, sans préjudice du délai de prescription applicable. Toutefois, pour des raisons indépendantes de la volonté de Road, telles que des problèmes de connectivité du réseau ou des retards de facturation de la part des partenaires d'itinérance, les coûts des sessions de facturation peuvent être facturés à une date ultérieure.

10. Durée et résiliation

- 10.1. **Date de début.** Le Contrat commencera à la date de début indiquée dans la Confirmation d'Achat ou, en l'absence de date de début, à partir de la date d'activation des Services pour le Client ou de l'acceptation par d'autres moyens, et le Contrat se poursuivra pour la durée correspondant aux Services achetés. En cas de résiliation concernant uniquement une partie des Services, le Contrat restera en vigueur pour les Services restants.
- 10.2. **Terme du contrat.**
 - a. Les services de carte de recharge peuvent être achetés soit moyennant un paiement à l'utilisation, soit via un abonnement mensuel pour une durée indéterminée. Les services de carte de recharge peuvent être résiliés par l'une ou l'autre partie en donnant un préavis écrit de trente (30) jours calendaires avant la fin d'un mois calendaire au moyen d'un e-mail à support@road.io.
 - b. Les Services de Gestion des Points de Charge sont soumis à une durée contractuelle initiale de deux (2) ans, après quoi le renouvellement automatique se produira pour des périodes ultérieures identiques à la durée initiale, sauf résiliation avec un préavis écrit de soixante (60) jours calendaires avant l'expiration de la période en cours.
- 10.3. **Licenciement pour cause.** Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties à tout moment moyennant un préavis écrit avec effet immédiat, dans le cas où :
 - a. une procédure de faillite, d'insolvabilité, de sursis de paiement/de redressement ou de liquidation est engagée contre l'autre Partie ou l'autre Partie a été déclarée en faillite ;
 - b. L'autre Partie manque à des obligations essentielles prévues par le Contrat, et ce manquement n'a pas été corrigé par la Partie défaillante dans un délai raisonnable d'au moins trente (30) jours calendaires suivant un avis écrit à cet égard.
- 10.4. **Résiliation/Suspension.** En outre, Road peut résilier le Contrat, totalement ou partiellement, ou suspendre la fourniture (ou l'accès à) de tout Service à tout moment en donnant un préavis écrit (un e-mail étant suffisant) avec effet immédiat, dans les situations suivantes :
 - a. Le client ne paie pas ses dettes à l'échéance, indépendamment d'un rappel écrit, ou il devient évident que le client ne peut pas remplir ses obligations financières en vertu du présent contrat (par exemple dans le cas où le prélèvement automatique ne peut pas être exécuté avec succès après plusieurs tentatives).
 - b. En cas de vérification de solvabilité négative (comme visé à la clause 3.3 des présentes Conditions Générales).
 - c. Si le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du Contrat ou a utilisé les Services pour des activités qui violent toute loi ou réglementation d'application ou perturbent ou présentent un risque de sécurité pour le Site Web ou la Plateforme.
 - d. Dans d'autres circonstances justifiant la résiliation du Contrat et/ou des Services, y compris, mais sans s'y limiter, une mauvaise utilisation des Services et/ou des soupçons de fraude.
 - e. Toute suspension du Service conformément à la présente clause 10.4 n'aura pas d'effet sur les obligations du Client de payer les frais et montants conformément au Contrat.
- 10.5. **Conséquences de la résiliation.** À la résiliation du Contrat, Road peut immédiatement cesser la fourniture des Services au Client (y compris à tous les utilisateurs autorisés du Client). Sauf obligation légale, Road ne sera pas tenu de conserver un compte client et ses données au-delà d'un (1) mois après la résiliation du Contrat.

11. Responsabilité

- 11.1. **Responsabilité limitée.** Dans la mesure où la loi le permet, la responsabilité de Road est limitée aux dommages résultant d'un manquement au présent accord imputable à Road (*toerekenbare tekortkoming*) ou en cas d'intention (*opzet*) ou de négligence grave (*bewuste roekeloosheid*). La responsabilité de Road

pour les dommages subis par le Client et causés par un manquement imputable à Road (*toerekenbare tekortkoming*) est limitée (i) par événement à un maximum de 2 000 EUR,- et (ii) en cas d'événements multiples, elle ne sera pas dépasser le maximum de 50 000 EUR ou le montant égal au total des frais payables par le Client à Road pour les Services achetés dans les douze (12) mois précédant l'événement donnant lieu à la responsabilité, le montant le moins élevé étant retenu.

- 11.2. **Exclusion des dommages.** Road n'est pas responsable : (i) de tout dommage subi par le Client du fait du non-respect par le Client de ses obligations en vertu des présentes Conditions Générales, ni de (ii) de tout dommage indirect et/ou consécutif, y compris, sans limitation, (a) dommages causés à des tiers, (b) pertes causées par une interruption d'activité, (c) perte de bénéfices ou de revenus (potentiels), (d) non-réalisation des économies escomptées, (e) perte d'opportunité commerciale, (f) dommages à la bonne volonté ou à la réputation, (g) perte de données ou de logiciels, (h) perte résultant d'un temps d'arrêt, (h) dommages résultant d'actes ou d'omissions de tiers tels que les utilisateurs finaux et les partenaires d'itinérance, ou (i) tout dommage résultant du tarif de facturation fixé par un client ou un tiers (c'est-à-dire des situations dans lesquelles le tarif de facturation fixé est inférieur aux coûts d'électricité du client ou des réponses négatives au niveau des tarifs).
- 11.3. **Force majeure.** Road ne sera pas responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution dû à tout événement, indépendant de la volonté de Road ou impossible à éviter par Road en faisant preuve de diligence raisonnable, qui empêche Road de fournir les Services ou d'exécuter d'autres obligations en vertu du Contrat (événement de force majeure). Les éléments suivants, bien que non exclusifs, seront, sauf démonstration contraire claire, considérés comme un événement de force majeure : perturbation ou panne d'Internet, des réseaux électriques, des réseaux de messagerie, des réseaux de télécommunications ou d'autres systèmes et technologies, des services de tiers, ainsi que tels que les cyber-incidents, les grèves et les actions syndicales, l'action gouvernementale, les catastrophes naturelles, les conditions météorologiques extrêmes, les inondations, la foudre, les incendies, les pénuries mondiales, les pandémies, les épidémies, les guerres, les émeutes ou les sanctions, et les points de recharge dysfonctionnels (pour quelque raison que ce soit, comme une utilisation impropre précédente du point de charge).

12. Protection des données

- 12.1. **Conformité aux lois sur la protection des données.** Road se conformera aux lois applicables en matière de protection des données lors du traitement des données personnelles du Client et/ou des Utilisateurs finaux dans le cadre de la fourniture des Services. Les informations sur la manière dont Road traite les données personnelles sont présentées dans l'avis de confidentialité de Road, disponible à l'adresse <https://www.road.io/nl/en/privacynotice>. Le cas échéant, Road conclut les accords nécessaires au traitement des données personnelles.
- 12.2. **Obligation de notification du client.** Le Client est tenu d'informer Road dans les plus brefs délais dans les 48 heures suivant la découverte de toute violation potentielle de données liée à l'utilisation des Services ou de tout signe pointant dans cette direction, y compris des cas tels que des fuites de mots de passe ou un accès non autorisé aux comptes clients.
- 12.3. **Utilisation des données.** Road se réserve le droit de collecter, d'analyser et d'utiliser les données non personnelles collectées lors de la fourniture des Services aux fins suivantes : (i) remplir les obligations en vertu du Contrat, (ii) améliorer la qualité des Services et des produits associés, et (iii) partager des informations statistiques anonymisées avec ses partenaires et se conformer aux lois applicables et/ou aux ordonnances des tribunaux. Dans le cas peu probable de perte ou de corruption de données due à la faute de Road, Road s'efforcera de restaurer ces données en faisant des efforts commercialement raisonnables. Ceci constitue la responsabilité unique et exclusive de Road, et le recours unique et exclusif du Client en cas de perte ou de corruption de données.
- 12.4. **Consentement.** Le Client autorise par la présente Road à accorder l'accès aux données de la borne de recharge du Client au fabricant, à l'installateur et/ou à tout autre fournisseur tiers de la borne de recharge du Client, dans la mesure où ces données sont nécessaires à ce tiers pour fournir les services au Client requis pour maintenance et résolution des problèmes concernant la borne de recharge du client.
- 12.5. **Comptes inactifs.** Road se réserve le droit de supprimer définitivement les comptes inactifs, leur activité et les données associées, lorsque ces comptes n'ont pas été utilisés pendant une période plus longue, à la discrétion de Road.

13. Propriété intellectuelle

- 13.1. **Propriété inchangée.** Le Client accepte que tous les droits de propriété intellectuelle contenus dans et/ou créés dans le cadre de la fourniture des Services restent la propriété exclusive de Road et/ou de ses

concedants de licence. Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle, sauf dans les cas expressément prévus dans le Contrat, auquel cas le droit d'utilisation du Client sera en tout cas révoquant, non exclusif, non transférable et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence.

- 13.2. **Restrictions.** Le Client ne doit pas copier, modifier ou distribuer une quelconque partie des Services ; il ne doit pas non plus procéder à de l'ingénierie inverse ni accéder aux services pour créer un produit ou un service dérivé ou compétitif, et le client doit s'assurer que ses utilisateurs autorisés s'abstiennent des actions susmentionnées.
- 13.3. **Autorisation.** L'approbation écrite préalable de Road est requise pour l'utilisation de tout nom commercial, logo, marque commerciale, marque de service ou autre marque associée à Road.

14. Confidentialité

- 14.1. **Non-divulgarion.** Les parties ne divulguent pas les informations confidentielles de l'autre partie et s'abstiennent de les divulguer à des tiers, sauf si la partie divulgateur y renonce expressément par écrit, étant entendu que chaque partie est autorisée à divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à ses employés, conseillers et sous-traitants sur la base du besoin de savoir, à condition que chacun de ces employés, conseillers et sous-traitants soit lié par des restrictions de confidentialité conformes à l'accord et/ou à tout autre accord de non-divulgarion conclu entre les parties. Cette disposition reste en vigueur pendant une période de trois (3) ans après la résiliation de l'accord.

15. Loi applicable et autres conditions

- 15.1. **Loi applicable.** Le Contrat est exclusivement régi par le droit des Pays-Bas. Tout litige s'y rapportant doit être soumis aux tribunaux compétents d'Amsterdam, aux Pays-Bas.
- 15.2. **Affectation.** Road a le droit de céder les droits et obligations en vertu du présent Accord à une Société affiliée ou, dans le cas de la vente de la totalité ou d'une partie substantielle de son activité, d'une fusion ou d'une réorganisation à un tiers en donnant un avis écrit au Client (e-mail étant suffisant). Sauf indication contraire dans la première phrase de cette clause, aucune des parties ne peut (sans le consentement écrit de l'autre partie) céder, vendre, transférer ou sous-licencier l'un de ses droits et obligations en vertu du présent accord à un tiers.
- 15.3. **Aucune renonciation.** L'incapacité ou le retard de l'une des Parties à exercer un droit, un pouvoir ou un recours en vertu du présent Accord ne constitue pas une renonciation à celui-ci.
- 15.4. **Accord complet .** L'accord (y compris les présentes conditions générales et la confirmation d'achat), ainsi que l'accord de non-divulgarion et l'accord de traitement des données (le cas échéant), contiennent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent toutes les propositions ou communications précédentes, orales ou écrites, relatifs à l'objet des présentes.
- 15.5. **Divisibilité.** Si une disposition du présent Contrat est jugée invalide ou inapplicable par un tribunal ou tout autre organe compétent, cela n'affectera pas la validité des autres clauses du Contrat. Dans le cas où une disposition serait jugée invalide ou inapplicable, Road s'efforcera de remplacer toute clause nulle ou inapplicable par une clause valide qui reflète dans la plus grande mesure possible l'intention de la clause originale, avec la coopération du Client, si nécessaire.
- 15.6. **Modifications des termes et conditions.** Dans la mesure permise par la loi, Road a le droit de modifier unilatéralement le contenu des Conditions générales. Les modifications apportées aux Conditions générales entrent en vigueur dès leur publication sur le Site Web et remplacent les conditions générales applicables précédentes. Ces modifications s'appliquent également aux accords existants. Seulement si le Client y est autorisé en vertu de dispositions légales impératives, le Client peut résilier le Contrat avec un délai de préavis de trente (30) jours calendaires s'il n'est pas disposé à accepter des modifications qui s'appliquent au Client, à moins que la modification ne concerne qu'une modification mineure des conditions générales.

16. Droit de la consommation

- 16.1. **Loi locale obligatoire.** Les consommateurs ont droit aux protections offertes par les lois du pays où le consommateur reçoit les services. Les présentes conditions générales ne diminuent pas les droits du consommateur en tant que consommateur d'invoquer ces dispositions impératives de la loi locale.
- 16.2. **Droit de rétractation.** Les consommateurs ont le droit de résilier l'accord relatif à l'achat de services dans les quatorze (14) jours calendaires suivant (i) la réception de la carte de paiement par le consommateur, (ii) la date de début de l'abonnement mensuel ou (iii) la conclusion de l'accord, sans donner de raison, en envoyant une demande de retrait/résolution à support@road.io. Si le consommateur a déjà utilisé les services, il est tenu d'en payer une partie proportionnelle. Les frais encourus pour la recharge des

Véhicules électriques pendant la période de rétractation seront facturés conformément à l'article 9 des présentes Conditions générales..

- 16.3. **Résiliation.** Par dérogation à la clause 10.2 sous b, les Services de gestion des points de recharge fournis aux Consommateurs sont soumis à une durée contractuelle initiale d'un (1) an, après quoi la durée se renouvelle automatiquement pour une durée indéterminée. Le Consommateur peut résilier le (une partie du) Contrat concernant les Services de gestion des bornes de recharge avec un préavis écrit de trente (30) jours calendaires avant la fin de la durée initiale d'un (1) an ou à la fin de tout mois civil après les termes initiaux. De plus, si le Consommateur déménage vers une nouvelle adresse où aucune borne de recharge n'est disponible, le Consommateur a le droit de résilier le Contrat concernant cette borne de recharge avant la fin de la durée d'un (1) an, sur présentation d'une preuve de déménagement.
- 16.4. **Règlement extrajudiciaire des différends.** Conformément à la directive européenne 2013/11, bien que Road ne dispose pas de procédures alternatives de règlement des litiges (ADR) spécifiques, les consommateurs peuvent soumettre des plaintes à Road par e-mail à l'adresse support@road.io. De plus, les consommateurs ont la possibilité d'utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges (ODR) de la Commission européenne à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Road s'engage à traiter et résoudre rapidement et équitablement tout problème soulevé. Pour une assistance supplémentaire, les coordonnées de l'assistance routière sont fournies sur <https://e-flux.io/en/about/contact/>.