

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION  
DU PASS IZIVIA ET DES FORMULES DE CHARGE ASSOCIEES  
en vigueur au 11/07/2025

---

## ARTICLE 1 : PRÉAMBULE

### 1.1 Identification du Prestataire

IZIVIA est une Société Anonyme au capital social de 9 458 656 €, dont le siège social est situé Immeuble Le Colisée - 8 avenue De L'Arche - 92419 COURBEVOIE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 419 070 180.

- Téléphone : 09 72 66 80 01
- Adresse électronique : [service-client@izivia.com](mailto:service-client@izivia.com)
- Site internet : [www.izivia.com](http://www.izivia.com)
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR51419070180

IZIVIA, filiale 100% EDF, est un acteur majeur de la mobilité électrique en France. IZIVIA propose des solutions de recharge pour véhicules électriques à destination des collectivités, des syndicats d'énergies et des entreprises. A ce titre, IZIVIA apporte son expertise à ses clients via une gamme d'offres complètes : fourniture et installation de bornes de recharge, supervision et maintenance des infrastructures et offres de services. IZIVIA est également opérateur de services de mobilité, notamment pour des particuliers et propose, dans ce cas, de nombreux services d'accès à la recharge par le biais d'un Pass, d'une Application mobile et d'un Site Internet.

### 1.2 Contenu et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) s'appliquent au Pass IZIVIA et aux Formules de charge associées, définis ci-après, qu'IZIVIA propose à ses Clients. Elles précisent les conditions d'utilisation du Pass IZIVIA, des Formules de charge associées ainsi que de l'Espace Client.

Les caractéristiques principales des Formules de charges associées sont présentées sur le Site Internet et pourront le cas échéant faire l'objet de Conditions Particulières de Vente et d'Utilisation (CPVU). Les dispositions spécifiques prévues dans les CPVU des Formules de charge associées prévalent sur celles des présentes CGVU.

Le Client est tenu de prendre connaissance de ces documents avant toute passation de commande. Le choix et l'achat du Pass et des Formules de charges associées sont de la seule responsabilité du Client. La vente est réputée conclue à la date de passation de la commande et lorsque le Client a procédé au paiement du prix. Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGVU ainsi qu'aux CPVU des Formules de charges associées choisies.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGVU et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du Code civil.

### 1.3 Informations précontractuelles

Préalablement à la passation de la commande et à la conclusion du Contrat, les CGVU sont communiquées au Client. Ce dernier reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, sur support durable, des présentes CGVU, et le cas échéant des CPVU des Formules de charge associées et de toutes les informations listées à l'article L.

221-5 du Code de la consommation.

## ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

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

**Accessoire(s)** : désigne tout équipement homologué permettant le branchement d'un Véhicule à un Point de Recharge. Un câble de branchement homologué fourni par le Client est considéré comme un Accessoire.

**Application** : désigne l'application mobile disponible gratuitement dans le cadre du Contrat dédiée au Service de Recharge et dénommée IZIVIA, fonctionnant en environnement iOS et Android, permettant au Client de localiser – et dans certains cas de réserver – les Bornes de Recharge, de créer et d'accéder à un Espace Client, de souscrire une Formule et, lorsque cette fonctionnalité est proposée sur la Borne de Recharge utilisée, d'effectuer une Recharge dans le cadre d'une Formule. L'Application est conçue et exploitée par IZIVIA.

**Borne(s) de Recharge** : désigne une (des) borne(s) de recharge de Véhicules composant les Réseaux de Bornes de Recharge disponible(s) dans le cadre du Service de Recharge objet du Contrat, étant précisé qu'une Borne de Recharge est équipée d'un ou plusieurs Points de Recharge. Il s'agit de (des) Borne(s) de Recharge Tiers et de (des) Borne(s) de Recharge exploitée(s) par IZIVIA. La cartographie des Bornes de Recharge accessibles avec le Pass IZIVIA est disponible à titre indicatif. Elle est mise à jour sur le Site Internet IZIVIA et sur l'Application IZIVIA.

**Borne(s) de Recharge Tiers** : désigne une (des) borne(s) de recharge de Véhicules exploitée(s) par d'autres opérateurs de recharge que IZIVIA qu'un Client peut utiliser à l'aide du Pass IZIVIA ou à l'aide de l'Application, dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge.

**Borne(s) de Recharge exploitée(s) par IZIVIA** : désigne une (des) borne(s) de recharge de Véhicules exploitée(s) par IZIVIA (soit parce qu'elle en est propriétaire soit parce que leur exploitation lui a été confiée).

**Client(s)** : désigne toute personne physique qui achète un Pass IZIVIA et/ou souscrit à une Formule à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

**Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation ou CGVU** : désigne le présent document accepté par le Client lors de la souscription d'un Pass ou d'une Formule. Les CGVU font partie intégrante du Contrat.

**Conditions Particulières de Ventes et d'Utilisation ou CPVU** : désigne le document accepté par le Client lors de la souscription de la Formule choisie par le Client. Les CPVU font partie intégrante du Contrat.

**Contrat** : le Contrat est formé par l'acceptation des présentes CGVU et le cas échéant des CPVU par le Client et les dispositions prévues engagent le Client et IZIVIA.

**Données Personnelles ou Données** : désigne les informations personnelles enregistrées par le Client lors de la création de son compte IZIVIA et/ou fournies dans le cadre de l'utilisation du Pass IZIVIA et d'une ou de Formule(s).

**Espace Client** : désigne l'espace de gestion en ligne accessible gratuitement par le Client via une rubrique dédiée sur le Site Internet IZIVIA ou l'Application, après authentification et depuis lequel le Client a notamment la possibilité de consulter et de gérer ses informations personnelles, son Contrat, d'accéder à ses factures et à ses relevés d'utilisation du Service de Recharge, ainsi que de prendre connaissance des informations transmises par IZIVIA.

**Formulaire de Contact** : désigne le formulaire par lequel le Client peut contacter IZIVIA pour toute demande d'information, d'aide, d'assistance ou de rétractation. Ce formulaire est disponible sur le Site Internet dans la rubrique « Contactez-nous ».

**Formulaire de Rétractation** : désigne le formulaire par lequel le Client adresse sa demande de rétractation à IZIVIA (disponible en annexes 1 et 2 des CGVU).

**Formulaire de Souscription** : désigne le formulaire de souscription au Contrat tel que complété et accepté par le Client à partir du Site Internet ou de l'Application. Le Formulaire de Souscription fait partie intégrante du Contrat.

**Formule ou Formule(s) de charge(s) associée(s)** : désigne l'une des formules proposées au Client par IZIVIA dans le cadre du Contrat dont les conditions notamment tarifaires sont décrites ci-après et sur le Site Internet IZIVIA ou l'Espace Client.

**Itinérance sortante de la Recharge** : désigne pour un Client la faculté d'accéder et d'utiliser des Bornes de Recharge Tiers à l'aide du Pass IZIVIA, sans nécessité de conclure un contrat avec les opérateurs des bornes de Recharge Tiers, en fonction et en application des accords d'itinérance conclus par IZIVIA avec des Partenaires.

**Partenaire(s)** : désigne les partenaires d'IZIVIA pour le service de paiement des Recharges, le service de Pass IZIVIA et de commercialisation du Pass IZIVIA, le service de Formule(s) IZIVIA, de Formules privées et de codes promotionnels et pour l'exploitation des Bornes de Recharge, ce qui inclut notamment les opérateurs de recharge et de mobilité et les plateformes d'interopérabilité.

**Pass IZIVIA ou Pass** : désigne le(s) badge(s) de type RFID délivré(s) au Client lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat. Une fois activé et couplé avec une ou plusieurs Formules, il permet d'accéder et d'utiliser les Réseaux de Bornes de Recharge. Le Client doit s'assurer que l'utilisation des Pass IZIVIA se fasse conformément aux présentes CGVU. Le badge est nominatif et personnel.

**Point(s) de Recharge** : désigne une interface intégrée à une Borne de Recharge et associée à un emplacement de stationnement permettant de recharger un seul Véhicule à la fois.

**Recharge** : désigne les différents types de recharge d'un Véhicule pouvant être proposés dans le cadre du Service de Recharge. Il existe trois (3) types de recharge :

- La recharge Normale : correspond à une puissance de recharge inférieure ou égale à 3 kW,
- La recharge Accélérée : correspond à une puissance de recharge comprise entre 3 et 22 kW (exclus),
- La recharge Rapide : correspond à une puissance de recharge comprise de 22 (inclus) à 350 kW.

**Réseau de Bornes de Recharge** : désigne l'ensemble des Bornes de Recharge de Véhicules accessibles dans le cadre du Service de Recharge objet du Contrat. Les Bornes de Recharge accessibles sont identifiées à titre indicatif via la cartographie disponible sur l'Application et le Site internet.

**Service de Recharge** : désigne les services permettant de recharger son Véhicule sur les Bornes de Recharge, à travers l'Espace Client accessible sur le Site Internet IZIVIA et sur l'Application, un ou plusieurs Pass IZIVIA associé(s) à une ou plusieurs Formules.

**Site Internet** : désigne le site internet d'IZIVIA accessible à l'adresse suivante : [www.izivia.com](http://www.izivia.com).

**Véhicule** : désigne le véhicule privatif du Client, électrique ou hybride rechargeable, et pour lequel est utilisé le Service de Recharge. Sans autres précisions, le terme « Véhicule » fait référence au Véhicule lui-même et à ses Accessoires. Selon la Borne de Recharge, le Véhicule peut être un véhicule particulier (« de tourisme »), un véhicule utilitaire léger ou un deux-roues électrique excepté les vélos.

## ARTICLE 3 : OBJET DES CGVU – DESCRIPTION DU PASS IZIVIA ET DES FORMULES DE CHARGE ASSOCIEES

3.1 Les présentes CGVU définissent les conditions d'accès et d'utilisation du Pass IZIVIA et des Formules de charges associées entre IZIVIA et le Client. L'utilisation du Pass IZIVIA et des Formules de charge associées est soumise à l'acceptation et au respect par le Client des droits et obligations prévus aux présentes CGVU et, le cas échéant, aux CPVU.

3.2 Le Pass IZIVIA et les Formules de charges associées comprennent les prestations suivantes :

- la fourniture et l'envoi du Pass IZIVIA permettant l'accès à la Recharge d'un Véhicule ;
  - l'accès à la Recharge d'un Véhicule
- Avec le Pass IZIVIA et les Formules de charges associées, le Client peut procéder à la Recharge de son Véhicule, sur une place de stationnement équipée d'une Borne de Recharge, Le Client accède et utilise le Service de Recharge dans le cadre de la Formule de charge associée souscrite par le Client, à l'aide d'un Pass IZIVIA ;
- l'accès à l'Espace Client sur le Site Internet ou sur l'Application.

## ARTICLE 4 : CONDITIONS ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION D'UNE FORMULE DE CHARGE ASSOCIEE

### 4.1 Création d'un compte IZIVIA

4.1.1 La création d'un compte IZIVIA est ouverte aux personnes physiques sous réserve de l'acceptation et du respect des présentes CGVU et de la fourniture des renseignements requis. Seules les personnes capables et majeures peuvent souscrire au Service de Recharge d'IZIVIA. La création d'un compte IZIVIA permet l'accès à l'Espace Client.

IZIVIA se réserve le droit de refuser la demande de création d'un compte IZIVIA associé à une carte bancaire en situation de non-paiement.

IZIVIA se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de Recharge d'un Client si des indices laissent penser que ce dernier utilise le Pass à des fins professionnelles. Peuvent notamment être pris en compte la fréquence des recharges effectuées au cours d'une même journée, d'une même semaine ou d'un même mois, la localisation des bornes de recharge fréquemment utilisées (notamment à proximité des gares, aéroports ou lieux de passage) ou les données communiquées à l'occasion de la création du compte (en particulier les noms et prénoms).

4.1.2 Le Client peut créer son compte sur l'Application et sur le Site Internet. La création d'un compte est un prérequis pour commander un ou des Pass IZIVIA et souscrire à une ou des Formule(s) de charge associée(s). Le Client peut souscrire à une Formule de charge associée au moment de la création de son compte IZIVIA ou par la suite à tout moment, dès lors que son compte n'est pas bloqué par le non-paiement de factures.

Le Client peut créer deux (2) comptes au maximum à partir d'un même appareil. IZIVIA se réserve ainsi le droit de refuser l'inscription du Client si le Client crée un troisième (3<sup>ème</sup>) compte à partir d'un même appareil.

### 4.2 Commande de Pass IZIVIA

Le Client peut commander un ou deux Pass IZIVIA. Une fois la commande validée et la facture réglée, IZIVIA accuse réception de la demande du Client en lui adressant un email récapitulatif à l'adresse électronique qu'il a renseignée. Le ou les Pass IZIVIA sont adressés par voie postale à l'adresse renseignée par le Client dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de cet email.

Les Pass IZIVIA sont livrés inactifs : à réception, le Client doit activer son ou ses Pass sur son Espace Client à l'aide du numéro et du code d'activation indiqués au dos du/des Pass.

Toute commande soumet le Client à une obligation de paiement.

Conformément à l'article L.216-6 du Code de la consommation, en cas de manquement d'IZIVIA à son obligation de délivrance du/des Pass dans le délai prévu au Contrat, le Client peut mettre fin au Contrat :

- s'il a mis en demeure IZIVIA d'effectuer la délivrance du/des Pass dans un délai raisonnable, et
- si IZIVIA ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Le Contrat prend fin à la réception par IZIVIA de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résiliation, à moins qu'IZIVIA n'ait livré le(s) Pass entre-temps.

Le Client peut également immédiatement mettre fin au Contrat lorsque IZIVIA refuse de délivrer le(s) Pass ou qu'il est manifeste qu'elle ne le(s) livrera pas.

Les droits accordés au Client en vertu du présent article sont sans préjudice de son droit à l'allocation de dommages et intérêts.

#### 4.3 Souscription d'une Formule

4.3.1 La souscription à une Formule est ouverte aux personnes physiques capables et majeures sous réserve de l'acceptation et du respect des présentes CGVU, le cas échéant des CPVU de la Formule choisie, et de la fourniture des renseignements requis et du paiement des frais de souscription mentionnés aux articles 8.2 et 8.3.

4.3.2 Le Client peut demander à bénéficier d'une Formule ou éventuellement de plusieurs Formules parmi celles proposées en se connectant sur le Site Internet ou à l'aide de l'Application. Le Client doit suivre les différentes étapes de souscription qui lui sont proposées et doit ainsi :

- renseigner les informations requises dans le Formulaire de Souscription,
- sélectionner l'une des Formules souhaitées en indiquant notamment le nombre de Pass IZIVIA,
- prendre connaissance et accepter les présentes CGVU,
- prendre connaissance et accepter les CPVU de la Formule choisie,
- valider sa commande, la modifier ou l'annuler, puis,
- une fois la commande validée, procéder au paiement des frais mentionnés à l'article 8.2.

IZIVIA accuse alors réception de la demande du Client en lui adressant un email récapitulatif à l'adresse électronique qu'il a renseignée.

Pour utiliser une Formule, le Client doit l'activer sur un Pass IZIVIA. Plusieurs Formules peuvent être activées sur un même Pass IZIVIA sous réserve qu'elles soient compatibles entre elles. Une Formule souscrite peut être activée sur plusieurs Pass IZIVIA du même compte Client. Le Client est informé de la compatibilité des Formules entre elles au moment de la souscription à une ou plusieurs Formules.

4.3.3 Le Client déclare que toutes les informations et documents fournis lors de la souscription sont exacts et s'engage en cas de modification, à en informer IZIVIA sans délai via l'Espace Client. Si le Client renseigne une adresse postale erronée ou incomplète, IZIVIA met tout en œuvre auprès du Client pour obtenir une adresse correcte afin d'envoyer le Pass dans les plus brefs délais. Les relances sont effectuées sur l'adresse électronique renseignée par le Client lors de son inscription. Sans réponses à la prise de contact d'IZIVIA pour vérifier l'adresse postale et si celle-ci est manifestement erronée ou incomplète, IZIVIA ne procède pas à l'envoi du Pass et le Client sera remboursé des sommes versées lors de la commande dans un délai de deux (2) mois. Dans le cas où l'adresse postale serait incomplète ou comporterait une erreur, non détectable après vérification, les frais de retour expéditeur du Pass seront facturés au Client. Le montant exact de ces frais et son justificatif sont communiqués sur l'Espace Client. Toutefois, en cas de retour du Pass, IZIVIA supporte les frais si l'adresse postale communiquée est complète. Dans tous ces cas, le Pass sera alors désactivé, le Client conservera seulement un accès à son Espace Client et pourra payer ses éventuelles factures et, le cas échéant, réaliser les démarches en lien avec ses Données Personnelles.

L'absence de notification ou la fourniture d'informations insuffisantes ou erronées peut entraîner la résiliation de plein droit de la Formule par IZIVIA.

IZIVIA est libre de refuser la demande de souscription du Contrat pour un motif légitime, tel que l'ordre de la loi, l'indisponibilité d'une ou de plusieurs Formules, la fourniture de fausses informations par le Client, la mauvaise foi du Client, la non-conformité de la demande du Client aux présentes CGVU et, le cas échéant, aux CPVU, la résiliation d'un précédent contrat par IZIVIA pour fraude ou défaut de paiement. Dans cette seconde hypothèse de résiliation d'un précédent contrat par IZIVIA pour défaut de paiement, le Client est autorisé à souscrire au Contrat en cas d'apurement de sa dette. La souscription du Contrat engage le Client.

#### 4.3.4 Changement de Formule / Demande de Pass IZIVIA supplémentaire(s) en cours de Contrat

En cours de Contrat et si la Formule initialement souscrite le permet, le Client peut demander à changer de Formule et/ou à bénéficier de Pass IZIVIA supplémentaire(s), moyennant le paiement des frais mentionnés à l'article 8. Le Client effectue sa demande depuis son Espace Client sur le Site Internet IZIVIA ou à l'aide de l'Application, en contactant IZIVIA.

### ARTICLE 5 : DROIT DE RETRACTATION

#### 5.1 Clients ayant commandé un Pass IZIVIA

En application du Code de la consommation (art. L. 221-18 à L. 221-28), le Client consommateur bénéficie, en cas de commande de Pass IZIVIA (y compris de Pass additionnel(s)), d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans motifs, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la date de réception dudit Pass. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client envoie le Formulaire de Rétractation fourni en annexe 1 des présentes CGVU accompagné du Pass (s'il l'a reçu), à l'adresse indiquée sur ledit Formulaire. Le Client peut également exercer son droit de rétractation au moyen de toute autre déclaration dépourvue d'ambiguïté,

exprimant sa volonté de se rétracter, sous réserve de renvoyer le Pass (s'il l'a reçu) au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la communication de sa décision de se rétracter à l'adresse indiquée sur le formulaire. La demande de rétractation prend immédiatement effet au moment de sa réception par IZIVIA. Elle entraîne la désactivation du ou des Pass IZIVIA du Client.

Il est précisé que les frais de retour d'expédition du Pass sont à la charge du Client et que celui-ci doit être restitué en parfait état de fonctionnement.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, et sous réserve de l'article 5.3 des présentes CGVU, IZIVIA rembourse, s'il y a lieu, le Client de la totalité des sommes versées au titre du Pass IZIVIA et de la Formule de charge associée, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date à laquelle IZIVIA a été informée de la décision du Client de se rétracter. Le Client est remboursé à l'aide du mode de paiement utilisé lors de la souscription du Contrat.

## 5.2 Clients ayant souscrit une Formule de charge associée

En application du Code de la consommation (art. L. 221-18 à L. 221-28), le Client consommateur ayant souscrit une Formule de charge associée (y compris une Formule de charge associée additionnelle), dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans motifs dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la souscription de la Formule. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client envoie le Formulaire de Rétractation fourni en annexe 2 des présentes CGVU à l'adresse indiquée sur ledit Formulaire. Le Client peut également exercer son droit de rétractation au moyen de toute autre déclaration dépourvue d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Lorsque le droit de rétractation est exercé, et sous réserve de l'article 5.3 des présentes CGVU, IZIVIA rembourse, s'il y a lieu, le Client des sommes versées au titre de la Formule dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date à laquelle IZIVIA a été informée de la décision du Client de se rétracter. Le Client est remboursé à l'aide du mode de paiement utilisé lors de la souscription du Contrat. Le Client reste cependant redevable des prestations réalisées et, le cas échéant, de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit de rétractation.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation à la suite de la souscription d'une Formule peut demander immédiatement, après la mise en œuvre de ce droit, à souscrire à une autre Formule. Cette démarche n'affecte en rien le droit de rétractation applicable à la nouvelle Formule.

## 5.3 Clients souhaitant bénéficier des services de Recharge avant l'expiration du délai de rétractation

Le Client qui, avant l'expiration du délai de rétractation dont il dispose (cf. art. 5.1 et 5.2 ci-dessus), souscrit une Formule et/ou en active un Pass additionnel, est considéré comme ayant demandé expressément à bénéficier des Services de Recharge avant l'expiration du délai de rétractation au sens de l'article L.221-25 du Code de la consommation. Le Client reconnaît qu'après qu'IZIVIA aura entièrement exécuté les Services de Recharge, le Client ne disposera plus du droit de rétractation.

# ARTICLE 6 : CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS IZIVIA ET DES FORMULES DE CHARGES ASSOCIEES

## 6.1 Pass IZIVIA

Chaque Pass IZIVIA permet aux Clients de recharger un Véhicule aux Bornes de Recharge accessibles dans le cadre de la Formule souscrite, ainsi qu'aux Bornes de Recharge accessibles dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge. Le Pass IZIVIA permet de déclencher ou d'interrompre la Recharge ainsi que la facturation associée.

Les différentes étapes d'accès et de fin de Recharge d'un Véhicule à l'aide d'un Pass IZIVIA peuvent varier selon les Bornes de Recharge utilisées. Les modalités d'utilisation peuvent être décrites sur la Borne de Recharge.

Il est précisé que le Pass IZIVIA n'est pas un moyen de paiement. Il nécessite, à compter de sa réception, une activation par le Client dans l'Espace Client sur le Site Internet IZIVIA ou sur l'Application pour devenir fonctionnel, au moyen du numéro et du code d'activation imprimés sur le Pass IZIVIA.

Une fois activé, le Pass IZIVIA est également disponible de manière dématérialisée dans l'Application, sous réserve que la Borne de Recharge utilisée soit compatible.

Les charges simultanées à partir d'un seul et même Pass ne sont pas autorisées.

## Précautions d'emploi

Chaque Pass IZIVIA ne fonctionne que sur des Bornes de Recharge dotées d'une solution technique compatible (RFID) et est rattaché aux Réseaux de Bornes de Recharge auxquels le Client a accès au jour de l'utilisation du Service de Recharge. Chaque Pass IZIVIA dispose d'une puce dont le bon fonctionnement dépend de précautions d'utilisation de base. Le Client est seul responsable de l'utilisation de chaque Pass IZIVIA délivré et est invité à respecter l'ensemble des consignes d'utilisation portées à sa connaissance, notamment à ne pas le soumettre à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un



niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement du Pass IZIVIA. A défaut du respect de ces consignes, le Service de Recharge peut être dégradé ou rendu impossible avec le Pass IZIVIA.

#### Perte, vol ou défectuosité du Pass IZIVIA

En cas de perte ou de vol de Pass IZIVIA, le Client doit en informer sans délai IZIVIA :

- à l'aide du bouton "Déclarer perte ou vol" dans le menu "Mes Pass" de son Espace Client. Ce même bouton permet également de commander un nouveau Pass IZIVIA, dans les conditions prévues à l'article 4.2 ; ou
- par téléphone ou tout autre moyen dans un premier temps au service client d'IZIVIA dont les coordonnées figurent à l'article 19, et le confirmer par écrit au même service ou via l'Espace Client.

A défaut d'une telle opposition, IZIVIA décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive par un tiers d'un Pass IZIVIA perdu ou volé, le Client restant alors redevable des sommes dues au titre de toute utilisation de chaque Pass IZIVIA qu'il détient.

En cas de défaillance d'un Pass IZIVIA, le Client doit en informer IZIVIA sans délai puis retourner le Pass IZIVIA défectueux à IZIVIA aux coordonnées figurant à l'article 19. Si le dysfonctionnement n'est pas imputable au Client, les frais de renvoi du Pass IZIVIA défaillant seront remboursés et celui-ci sera remplacé sans frais. La responsabilité d'IZIVIA est limitée au remplacement du Pass IZIVIA défaillant et au remboursement des frais de son renvoi. Si, après vérification consistant notamment en des traces visibles sur le Pass de détérioration matérielle du support volontaire ou fortuite, la défaillance est imputable au Client, ce dernier doit payer les frais de renvoi du Pass IZIVIA défaillant et recommander un Pass IZIVIA à ses frais depuis l'Espace Client. Pour rappel, le prix du Pass IZIVIA comprend les frais de livraison.

Dans tous les cas de perte, vol ou défectuosité, IZIVIA procède alors à la désactivation du Pass IZIVIA dès réception de la déclaration de perte, de vol ou de défectuosité du Pass IZIVIA. Sauf stipulation contraire, la facturation au titre de la Formule souscrite n'est pas interrompue dans le cas où la Formule comprend une part fixe de type abonnement. Ainsi le Client peut continuer à utiliser sa Formule de charge associée pour se recharger, grâce à son Espace Client sur l'Application et sur le Site Internet.

IZIVIA peut prendre l'initiative du retrait ou de l'éventuel remplacement du Pass IZIVIA en cas d'incompatibilité avec les perfectionnements apportés par IZIVIA au Service de Recharge ou en cas de fin de vie technique du Pass IZIVIA. Dans ce cas, IZIVIA en informe préalablement le Client et lui fournit un nouveau Pass IZIVIA en remplacement du Pass existant. Les frais de remplacement sont à la charge d'IZIVIA.

IZIVIA peut également prendre l'initiative du retrait, sans remplacement en cas de résiliation du Contrat par IZIVIA, de fraude, de contrefaçon ou d'altération du Pass IZIVIA par le Client.

#### 6.2 Affichage des Réseaux de Bornes de Recharge

Les Réseaux de Bornes de Recharge sont indiqués à titre indicatif sur une cartographie interactive disponible depuis l'Application et le Site Internet. Grâce à cette cartographie, le Client peut avoir accès à l'emplacement géographique des Bornes et leur disponibilité.

Cette cartographie est évolutive : l'Application et le Site Internet sont régulièrement mis à jour afin de refléter les dernières informations relatives notamment aux Bornes de Recharge accessibles. Il appartient au Client de vérifier ces informations dans l'Application ou le Site Internet avant tout Service de Recharge.

Certains Réseaux de Bornes de Recharge accessibles dans le cadre d'une ou plusieurs Formule(s) peuvent faire l'objet d'une accessibilité pendant une durée limitée.

#### 6.3 Conditions d'utilisation des Bornes de Recharge

##### 6.3.1 Fonctionnement

Les Clients accèdent et utilisent les Bornes de Recharge au moyen d'un Pass IZIVIA ou de l'Application.

L'accès et l'utilisation des Bornes de Recharge au moyen de l'Application ne sont possibles que pour certaines Bornes de Recharge disposant de cette fonctionnalité, laquelle est indiquée dans la cartographie interactive disponible depuis l'Application et le Site Internet.

Pour utiliser une Borne de Recharge, le Client doit garer le Véhicule sur une place d'une Station de Recharge identifiable grâce à une signalétique et un marquage au sol spécifiques. Pour brancher et recharger son Véhicule à une Borne de Recharge, le Client doit utiliser uniquement le câble de la Borne de Recharge lorsque celui-ci est attaché à la Borne de Recharge et en fait partie intégrante, à l'exclusion de tout autre Accessoire. Avant toute utilisation, le Client doit s'assurer qu'il dispose d'un câble homologué compatible avec la Borne de Recharge et permettant le branchement de son Véhicule. Le Client s'engage à utiliser la prise qui correspond à ses besoins et aux caractéristiques techniques de son Véhicule.

Pour procéder à la Recharge de son Véhicule, le Client doit passer son Pass IZIVIA sur le lecteur de badge de la Borne de Recharge (ou il peut utiliser son Application sur certaines bornes) afin de déverrouiller l'accès au Point

de Recharge et de permettre le branchement du Véhicule. Le Client doit ensuite brancher le câble de recharge sur le Point de Recharge et sur son Véhicule.

En fin d'utilisation, pour mettre fin à la Recharge de son Véhicule, le Client doit passer son Pass IZIVIA sur le lecteur de badge de la Borne de Recharge et libérer la Borne de Recharge, en débranchant le câble de recharge du Point de Recharge et de son Véhicule. Il peut aussi interrompre la Recharge à l'aide de l'Application avec certaines bornes. Si le câble utilisé est celui de la Borne de Recharge, le Client remet en place ce dernier dans la Borne de Recharge. La Borne de Recharge est considérée comme libérée lorsque le Véhicule n'est plus branché à la Borne de Recharge, lorsque la trappe de la Borne de Recharge est refermée par le Client et lorsque le Véhicule n'est plus garé à la place de stationnement correspondante.

En cas d'impossibilité de libération correcte de la Borne de Recharge, le Client doit contacter au plus tôt l'assistance technique de la Borne de Recharge à l'aide du numéro figurant sur celle-ci.

#### 6.3.2 Réserve d'une Borne de Recharge

Sous réserve que cette fonctionnalité soit disponible, le Client peut réserver certaines Bornes de Recharge. IZIVIA informe de la disponibilité de cette fonctionnalité sur chaque Borne de Recharge dans sa cartographie. La durée pendant laquelle la Borne de Recharge est réservée varie d'une Borne de Recharge à l'autre. Des frais de réservation peuvent être mis à la charge du Client. La durée de la réservation ainsi que le montant des éventuels frais de réservation seront portés à la connaissance du Client avant la réservation de la Borne de Recharge. La réservation est considérée comme utilisée lorsque la charge du Véhicule a pu démarrer. Au-delà de la limite de durée de réservation, la réservation sera annulée.

#### 6.4 Accès et utilisation de Bornes de Recharge

L'utilisation de Bornes de Recharge par le Client doit se faire conformément aux conditions d'utilisation édictées par l'opérateur desdites Bornes de Recharge et dans le respect des consignes d'utilisation figurant sur les Bornes de Recharge.

L'accès et l'utilisation des Bornes de Recharge Tiers par le Client à l'aide d'un Pass IZIVIA ou de l'Application, dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge, sera facturé par IZIVIA conformément aux modalités fixées à l'article 8.7, à partir des données qui seront transmises à IZIVIA par l'opérateur des Bornes de Recharge Tiers et selon le prix fixé par ce dernier. Il est précisé qu'à ce prix s'ajoutent des frais d'interopérabilité facturés par IZIVIA par acte de Recharge.

#### 6.5 Sécurité

L'attention du Client est attirée sur la nécessité de s'assurer du bon état des Accessoires avant toute utilisation des Bornes de Recharge.

Le Client doit rester vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur les Bornes de Recharge et/ou sur son Véhicule. En cas d'alerte, telle qu'une anomalie ou une défaillance constatée sur une Borne de Recharge, le Client prend toutes les mesures conservatoires pour assurer la sécurité du Véhicule et des tiers, telles que notamment débrancher sans délai son Véhicule, enclencher le bouton d'arrêt d'urgence, et appeler le service d'assistance technique au numéro figurant sur la Borne de Recharge.

### ARTICLE 7 : DURÉE

Le Contrat est souscrit et entre en vigueur à la date de réception par le Client de l'email récapitulatif qui lui est adressé après sa commande de Pass.

Les Formules sans abonnement sont sans engagement de durée : le Client peut résilier sa Formule ou changer de Formule quand il le souhaite.

Les Formules avec abonnements peuvent faire l'objet d'un engagement de durée. Les conditions de durée ainsi que de résiliation ou de changement de Formule sont, le cas échéant, spécifiées dans les CPVU.

### ARTICLE 8 : PRIX – EVOLUTION DES PRIX – MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

#### 8.1 Prix d'un Pass IZIVIA

Le prix de chaque Pass IZIVIA commandé est mentionné sur le Site Internet et sur l'Application d'IZIVIA lors la souscription de la Formule de charge associée, selon le prix en vigueur à cette date.

Ce prix est également facturé au Client en cas de demande de remplacement d'un Pass IZIVIA ou de commande de Pass IZIVIA supplémentaire(s) en cours de Contrat et est porté sur une facture émise immédiatement.

A l'exception du cas où IZIVIA est à l'initiative du remplacement du Pass (cf. article 6.1), ce prix est acquitté par le Client selon le mode de règlement qu'il a choisi (cf. article 8.7.2).

Le prix du Pass IZIVIA inclut les frais de livraison.

#### 8.2 Prix de la souscription à une Formule de charge associée

La souscription à une Formule par le Client donne lieu à la facturation de frais de souscription, dont le montant est indiqué sur le Formulaire de Souscription, sur le Site Internet et sur l'Application ou le cas échéant sur les CPVU de la Formule.

### 8.3 Prix des abonnements

Certaines Formules peuvent donner lieu à la facturation d'un abonnement mensuel, dont le montant est indiqué sur le Formulaire de Souscription, sur le Site Internet, sur l'Application ou le cas échéant sur les CPVU de la Formule.

### 8.4 Prix des Recharges

Le prix hors taxes correspond au prix de la Recharge, dont le montant unitaire varie selon les Bornes de Recharge utilisées. Selon les cas, ce montant est déterminé en fonction :

- de la durée d'utilisation du Service de Recharge, et/ou
- de l'heure à laquelle la Recharge est effectuée (en journée ou de nuit), et/ou
- du type de Recharge (Normale, Accélérée, Rapide), et/ou - des kWh consommés, et/ou - d'une part fixe.

Les minimums et maximums de valorisation des Recharges varient d'une borne à l'autre.

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises et en euros. Les valeurs sont arrondies à l'unité supérieure. Le Client s'engage à consulter, préalablement à une Recharge, les tarifs appliqués par IZIVIA pour la Recharge depuis chacune des Bornes de Recharge, comme précisé par l'article 8.5.

Les tarifs sont indiqués et tenus à jour en permanence sur la cartographie disponible sur l'Application IZIVIA et sur le Site Internet d'IZIVIA.

### 8.5 Montants en vigueur - Evolution des prix

L'ensemble des prix et des frais en vigueur mentionnés au présent article 8, à l'exception des prix des Recharges, sont indiqués sur le Formulaire de Souscription, le Site Internet, l'Application et le cas échéant sur les CPVU de la Formule choisie. Ils pourront être modifiés à tout moment par IZIVIA sous réserve du respect d'un délai de prévenance de trente (30) jours calendaires.

Les tarifs de Recharges sont fixés par IZIVIA et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment sans préavis, notamment pour tenir compte des modifications tarifaires des Partenaires. Par conséquent, les tarifs sont en permanence actualisés sur le Site Internet et sur l'Application.

Le Client est donc tenu de consulter les tarifs de Recharge sur l'Application et/ou le Site Internet avant de se charger sur une Borne de Recharge. A compter de la date d'application des tarifs de Recharges actualisés, les nouveaux prix et/ou frais seront applicables de plein droit à l'utilisation du Service de Recharge.

En cas de modification des prix, le Client a la faculté de résilier la Formule dans les conditions de l'article 13.1 des présentes CGVU. Cette faculté est également ouverte aux Clients ayant souscrit une Formule avec abonnement, y compris avec engagement le cas échéant.

### 8.6 Impôts, taxes et charges

Les prix hors taxes afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par IZIVIA dans le cadre de ses activités, en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

### 8.7 Modalités de facturation et de règlement

#### 8.7.1 Factures

Les frais de commande de Pass IZIVIA et de souscription à une Formule sont dus en totalité par le Client à la souscription du Contrat. Les factures correspondantes sont donc émises immédiatement et leur règlement conditionne l'activation de l'envoi du Pass IZIVIA et de la Formule choisie.

Les factures sont émises sous format électronique, ce que le Client accepte expressément.

Pour les Clients qui souscrivent à un abonnement mensuel d'une Formule, les factures liées aux coûts de l'abonnement sont émises au début de chaque mois, ce que les Clients acceptent expressément. Ils sont informés de la mise à disposition dans leur Espace Client de leur facture par un email. Ces factures sont exigibles dès leur mise à disposition au Client.

Le règlement est réputé réalisé à la date de mise à disposition des fonds par le Client.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement n'est pas suspendue.

Les factures de Recharge sont immédiatement émises et exigibles après la Recharge. Celles-ci doivent être payées à l'acte.

#### 8.7.2 Moyens de paiement

Le Client choisit de régler les frais de commande du Pass IZIVIA et de souscription à une Formule de charge associée ainsi que ses factures du Service de Recharge par carte bancaire à partir du Site Internet ou de l'Application. Il est précisé que le paiement par cartes prépayées ou rechargeables n'est pas accepté.



A défaut de l'enregistrement de ce moyen de paiement, l'accès au Service de Recharge sera suspendu. Les données communiquées lors de l'enregistrement du moyen de paiement du Client ne sont ni connues, ni stockées par IZIVIA, mais le sont par les prestataires de paiement, lesquels mettent à disposition les conditions d'utilisation de leurs services et les conditions de sécurité des paiements effectués.

Le Client ne peut pas régler par chèque.

#### 8.7.3 Frais et mesures en cas de non-paiement

Pour les Clients souscrivant un abonnement mensuel d'une Formule, les factures liées aux coûts d'abonnement sont exigibles dès leur mise à disposition sur l'Espace Client au début de chaque mois.

Pour le Service de Recharge, les factures de Recharge sont immédiatement exigibles après la Recharge et doivent être payées à l'acte.

En cas d'échec de paiement des factures liées aux coûts d'abonnement, IZIVIA informe le Client par email qu'il n'a pas réglé les sommes dues et que son accès au Service de Recharge est suspendu et son/ses Pass IZIVIA désactivé(s). L'accès du Client au Service de Recharge sera rétabli et son/ses Pass IZIVIA réactivé(s) dès que le Client s'acquitte du montant impayé.

En cas d'échec de paiement à l'acte des factures de Recharge, l'accès au Service de Recharge sera immédiatement suspendu et le/les Pass IZIVIA du Client immédiatement désactivés.

Si l'échec du paiement, que ce soit pour des factures liées aux coûts d'abonnement ou des factures de Recharge, est dû à un problème technique imputable à IZIVIA, le Client doit contacter par téléphone le service client d'IZIVIA dont les coordonnées figurent à l'article 19 afin d'être assisté :

- Si une solution au problème technique permettant le règlement immédiat de la facture concernée est proposée et que celle-ci est réglée, l'accès au Service de Recharge sera immédiatement rétabli et le(s) Pass IZIVIA seront réactivé(s) ;
- Si aucune solution au problème technique proposée ne permet le règlement immédiat de la facture concernée, celle-ci sera immédiatement envoyée au Client par email et/ou mise à disposition sur son Espace Client, avec possibilité de procéder au paiement. Le Client est tenu de régler la facture concernée dès sa mise à disposition. Son accès au Service de Recharge sera immédiatement rétabli dès la mise à disposition des fonds par le Client. Si le paiement de la facture concernée n'aboutit pour des raisons imputables à IZIVIA, le Client en informe IZIVIA sans délai. Dans ce cas, l'accès du Client au Service de recharge pourra être rétabli et son/ses Pass IZIVIA réactivé(s), et le Client est tenu de procéder immédiatement au règlement de la facture concernée dès notification par IZIVIA de la disponibilité du service de paiement.

Si l'échec du paiement à l'acte est imputable au Client, l'accès au Service de Recharge et l'activation du/des Pass IZIVIA ne pourront être rétablis qu'après que le Client aura réglé la facture concernée.

En tout état de cause, il est précisé qu'IZIVIA peut appeler le paiement à nouveau après l'envoi de la facture concernée au Client par email et/ou à son Espace Client et avant le règlement de la facture concernée par le Client. Le Client en sera informé par une notification.

### ARTICLE 9 : ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

9.1 Le Client s'engage à utiliser le Service de Recharge conformément aux présentes CGVU et après les avoir acceptées et à ce titre, à :

- avoir un usage normal des Bornes de Recharge en conformité avec leur destination et avec les caractéristiques techniques de son Véhicule,
- respecter les instructions du constructeur du Véhicule sur la durée et la puissance maximale de la Recharge,
- ne brancher sur les Bornes de Recharge que des Véhicules électriques ou des Véhicules hybrides rechargeables commercialisés sur le marché,
- en cas d'utilisation de Bornes de Recharge à l'aide du Pass IZIVIA, respecter les conditions et consignes d'utilisation édictées par l'opérateur des Bornes de Recharge Tiers.

9.2 Le Client est le seul responsable à l'égard d'IZIVIA, notamment s'il commande ou s'il confie à un Tiers un ou plusieurs Pass IZIVIA.

9.3 Le Client est responsable de la mise à jour régulière de son appareil et de l'Application afin de bénéficier des dernières fonctionnalités. A défaut de mise à jour régulière, IZIVIA ne supprimera pas l'Espace Client du Client. Cependant, l'accès et le fonctionnement de son Espace Client pourront être limités. Par ailleurs, en cas de mise à jour non-effectuée par le Client, IZIVIA décline toute responsabilité pour les défauts de conformité occasionnés par le refus du Client d'effectuer ladite mise à jour dès lors que :

- le Client a été correctement informé par IZIVIA de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation,
- la non-installation ou l'installation incorrecte ne résulte pas de lacunes dans les instructions fournies par IZIVIA.

9.4 Sauf cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code Civil, le Client est responsable envers IZIVIA pour tout préjudice et tout coût subis par IZIVIA en cas de négligence ou d'utilisation d'une Borne de Recharge et/ou des Accessoires non conforme aux présentes CGVU (modifications des branchements, intervention d'un tiers non autorisé par IZIVIA, chocs électriques ou physiques inhabituels, etc.) lui étant imputable et ayant entraîné une dégradation de celle(s)-ci. La responsabilité du Client pourra notamment comprendre les coûts des réparations nécessaires pour permettre le fonctionnement normal de la Borne de Recharge concernée.

#### ARTICLE 10 : ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ D'IZIVIA

10.1 IZIVIA, dans le cadre du Pass IZIVIA et des Formules de charge associées présentés dans ces CGVU, ne peut en aucun cas être tenue responsable de la perte ou des dommages causé(e/s) au Véhicule et à ses Accessoires à l'occasion de sa Recharge. IZIVIA n'assume aucune obligation de surveillance et ne sera en aucun cas responsable de toute détérioration ou disparition du Véhicule ne résultant pas de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme.

10.2 IZIVIA ne peut être tenue pour responsable de l'absence de Bornes de Recharge disponibles ou de tout dysfonctionnement lié aux Bornes de Recharge non directement imputable à IZIVIA qu'elles soient exploitées par IZIVIA ou par un Tiers.

D'une manière générale, IZIVIA n'assume vis-à-vis du Client aucune responsabilité concernant les prestations fournies par les opérateurs des Bornes de Recharge (notamment et de manière non-limitative : indisponibilité, dysfonctionnement des Bornes de Recharge ou dommage de quelque nature que ce soit subi par le Client à l'occasion de l'utilisation de Bornes de Recharge) ou par les plateformes d'interopérabilité sollicitées dans le cadre de l'Itinérance sortante de la Recharge, en l'absence de fautes directement imputables à IZIVIA.

10.3 IZIVIA ne peut pas être tenue responsable vis-à-vis du Client de :

- la perte ou des dommages atteignant les objets et effets personnels du Client à l'occasion de la Recharge pour des raisons qui ne sont pas directement imputables à IZIVIA ;
- en cas de fraude ;
- en cas d'utilisation d'un Pass IZIVIA non conforme à sa destination ;
- la perturbation temporaire ou du dysfonctionnement des Bornes de Recharge, du Site Internet ou de l'Application qui peuvent être perturbés ou rendus temporairement indisponibles pour des raisons qui ne sont pas directement imputables à IZIVIA, et notamment dans les cas suivants :
  - o perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle des réseaux GSM/GPRS/3G/4G/5G,
  - o perturbation causée par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM/GPRS/3G/4G/5G par l'opérateur de télécommunication utilisé par IZIVIA,
  - o dégradation du signal GSM/GPRS/3G/4G/5G ou du signal GPS due notamment aux conditions météorologiques,
  - o impossibilité de fournir le Service de Recharge, inaccessibilité ou indisponibilité d'une ou plusieurs Stations de Recharge du fait de travaux de voirie ou de réseaux à l'initiative d'un tiers nécessitant la mise hors service d'ouvrages, notamment à l'initiative des pouvoirs publics,
  - o coupure d'électricité dont IZIVIA ne serait pas l'origine ;
- en cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code Civil ou comme toute restriction gouvernementale ou légale adoptée en vue de limiter la propagation d'un virus qualifié par les autorités de stade 3 de l'épidémie ou autre équivalent applicable ;
- des dommages indirects tels que la perte de marché, le préjudice commercial, la perte de clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de profit, la perte de l'image de marque.

IZIVIA ne peut être tenue responsable du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement des Bornes de Recharge, de l'indisponibilité totale ou partielle du Service de Recharge imputables au Client ou en raison de circonstances extérieures, et des dommages en résultant pour ses Clients.

10.4 IZIVIA fera ses meilleurs efforts pour résoudre le problème rencontré par le Client que ce dernier aura porté à sa connaissance dans un délai raisonnable. IZIVIA ne peut garantir qu'une réponse définitive puisse être apportée au Client à bref délai et que les problèmes qui lui seront soumis puissent être résolus, même

partiellement en raison de circonstances extérieures ou en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil.

## ARTICLE 11 : GARANTIES LEGALES

Annexe à l'article D211-2 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 porté 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.

## ARTICLE 12 : DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

### 12.1 Protection des données à caractère personnel

Le Client peut consulter les éléments relatifs à la protection de ses Données dans la Politique de Confidentialité d'IZIVIA. Le document est consultable à l'adresse suivante : <https://izivia.com/politique-confidentialite>

### 12.2 Modalités d'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel

Le Client peut, après avoir complété le formulaire de demande d'exercice de droit disponible sur le Site Internet d'IZIVIA : <https://www.izivia.com/wp-content/uploads/Formulaire-exercice-des-droits-IZIVIA.pdf> qui permet de justifier son identité si nécessaire, exercer les droits susvisés auprès d'IZIVIA par courrier électronique à l'adresse [dpo@izivia.com](mailto:dpo@izivia.com), ou par voie postale à l'adresse suivante : IZIVIA à l'attention du Délégué à la Protection des

Données – 8 avenue de l’Arche - Immeuble Le Colisée - 92419 Courbevoie Cedex. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la Protection des Données d’IZIVIA par courrier électronique à l’adresse [dpo@izivia.com](mailto:dpo@izivia.com). Enfin, le Client dispose de la possibilité d’introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés (CNIL).

## ARTICLE 13 : RÉSILIATION DU CONTRAT - SUPPRESSION

### 13.1 Résiliation de la Formule par le Client

Le Client peut résilier la Formule à tout moment et sans préavis ni indemnités de résiliation, notamment s’il ne souhaite plus bénéficier de la Formule ou en cas de non-acceptation d’une évolution des prix, d’une modification des CGVU ou, le cas échéant des CPVU, conformément à l’article 14. Le Client adresse sa demande de résiliation de la Formule à IZIVIA via l’Espace Client ou en contactant le service commercial dont les coordonnées figurent à l’article 19.

La résiliation s’effectue sans pénalités et prend effet :

- immédiatement si la demande est effectuée via l’Espace Client (bouton permettant de résilier en autonomie),
- à compter de la date de réception si la demande est envoyée au service commercial.

### 13.2 Transfert d’une Formule vers une autre par IZIVIA

IZIVIA, pour des raisons de politique commerciale, peut transférer automatiquement le Client, par défaut, d’une Formule vers une autre, en prenant à sa charge les frais de souscription et l’éventuel surplus d’abonnement le cas échéant. Le Client en sera informé préalablement par email dans un délai de trente (30) jours calendaires. Le Client auquel IZIVIA a attribué une telle Formule sans frais de souscription ni frais d’abonnement mensuel, peut la résilier sans frais à tout moment et en toute hypothèse même s’il avait souscrit initialement, c’est-à-dire avant le transfert réalisé par IZIVIA, une Formule de type abonnement dont la période d’engagement de douze (12) mois n’est pas échue. Les factures adressées au Client avant la bascule restent pleinement dues par celui-ci à IZIVIA.

### 13.3 Résiliation de la Formule par IZIVIA

IZIVIA peut résilier une Formule de charge en cas de manquement du Client à l’une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement des sommes qui lui sont dues dans les délais impartis et mentionnés à l’article 8.7.3 ou de fraude. Au préalable, IZIVIA met le Client en demeure de satisfaire ses obligations dans un délai de trente (30) jours calendaires par email.

### 13.4 Dispositions communes

La résiliation ou la cessation de la Formule de charge associée ne met pas un terme à l’obligation pour le Client de payer l’intégralité des sommes dues, notamment pour les Recharges effectuées avec cette Formule. De plus, la fermeture du compte (Espace Client) est conditionnée au complet paiement des sommes dues par le Client.

## ARTICLE 14 : MODIFICATION DES CONDITIONS DE VENTE ET D’UTILISATION

### 14.1 Modification des Conditions Générales de Vente et d’Utilisation

IZIVIA se réserve la possibilité de modifier les présentes CGVU. Dans ce cas, IZIVIA devra prévenir le Client sous un délai de trente (30) jours calendaires minimum de tout changement des CGVU. Toutefois, en cas de non-acceptation de la (des) modification(s), le Client a la faculté de résilier, sans frais et sans délai, la Formule conformément à l’article 13.1. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la/les modification(s).

A compter de la date d’entrée en vigueur des modifications des CGVU, les CGVU modifiées se substitueront aux présentes et seront applicables de plein droit aux utilisations du Pass IZIVIA réalisées par un Client à compter de la date de prise d’effet de la (des) modification(s).

Les dispositions du présent alinéa ne s’appliquent pas en cas de modification(s) des CGVU imposée(s) par voie législative ou réglementaire.

### 14.2 Modification des Conditions Particulières de Vente et d’Utilisation

IZIVIA se réserve la possibilité de modifier les CPVU des Formules. Dans ce cas, IZIVIA devra prévenir le Client sous un délai de trente (30) jours calendaires minimum de tout changement des CPVU concernées. Toutefois, en cas de non-acceptation de la (des) modification(s), le Client a la faculté de résilier, sans frais et sans délai, la Formule concernée conformément à l’article 13.1 des présentes CGVU. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la/les modification(s).

A compter de la date d’entrée en vigueur des modifications des CPVU, les CPVU modifiées se substitueront aux nouvelles et seront applicables de plein droit aux utilisations de la Formule réalisées par un Client à compter de la date de prise d’effet de la (des) modification(s).



Les dispositions du présent alinéa ne s'appliquent pas en cas de modification(s) des CPVU imposée(s) par voie législative ou réglementaire.

#### ARTICLE 15 : INVALIDITÉ

Si une quelconque des dispositions des CGVU est reconnue en tout ou partie, nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition, ou la partie concernée, sera réputée ne pas faire partie des CGVU dans la mesure où elle est reconnue nulle, illégale ou inopposable.

Toutefois, le reste des dispositions des CGVU restera applicable et de plein effet.

#### ARTICLE 16 : CESSION

IZIVIA pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Service de Recharge à une société qui, au sens des articles L. 233-1 et suivants du Code de commerce (i) contrôle directement ou indirectement IZIVIA, (ii) est contrôlée directement ou indirectement par IZIVIA ou (iii) est sous contrôle commun avec IZIVIA, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes sont maintenues.

#### ARTICLE 17 : CONVENTION SUR LA PREUVE

De convention expresse entre IZIVIA et le Client, les supports électroniques sont réputés constituer au moins un document original ou à tout le moins des commencements de preuve par écrit.

#### ARTICLE 18 : LOI APPLICABLE - RÉCLAMATION - MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES - ÉLECTION DE DOMICILE

18.1 La loi applicable au Contrat et aux présentes CGVU est la loi française.

18.2 Le Client doit soumettre, dans les plus brefs délais et au plus tard sept (7) jours calendaires après la réception de la facture de charge, tout problème rencontré sur le Site Internet ou lors de l'utilisation des Bornes de Recharge avec le Pass IZIVIA. En cas d'erreur constatée par le Client notamment concernant une Recharge, celui-ci peut contacter IZIVIA. Après examen de la demande, du compte du Client et des circonstances encadrant la Recharge concernée, IZIVIA communiquera au Client un bilan regroupant les informations en sa possession. Si IZIVIA confirme l'erreur en faveur du Client, une solution lui sera proposée le cas échéant. Si tel est le cas, le Client en sera informé et devra donner son accord au préalable. Sauf disposition contraire légale ou conventionnelle, IZIVIA se réserve le droit de demander au Client de fournir toute preuve écrite originale de tout document électronique transmis ou de toute information fournie afin d'appuyer sa réclamation. Les supports électroniques sont réputés constituer, a minima, des commencements de preuve par écrit. Concernant les relevés de charge, sauf preuve contraire, seuls les documents électroniques produits par IZIVIA seront réputés fiables et authentiques. Tout justificatif afférent à la réclamation devra parvenir à IZIVIA au plus tard dans les quinze (14) jours calendaires suivant la réclamation ou la demande d'informations et/ou de documents formulée par IZIVIA. Si tel n'est pas le cas, IZIVIA se réserve le droit de classer le dossier de réclamation sans suite. Si un paiement inexact a été débité du compte du Client, la somme sera remboursée par IZIVIA sous la forme d'un avoir utilisable pour les Recharges sans que IZIVIA n'ait d'autre obligation à l'égard du Client. Le Client informe IZIVIA de tout paiement inexact sous forme de réclamation. Si le paiement inexact est découvert par IZIVIA, celle-ci en informe le Client et effectue le remboursement de la somme correspondante sous la forme d'un avoir utilisable pour les Recharges sans que le Client n'ait à procéder à une quelconque démarche.

18.3 En cas de litige relatif aux prestations fournies par IZIVIA dans le cadre du Service de Recharge, le Client peut adresser une réclamation écrite à IZIVIA aux coordonnées figurant à l'article 19 et dans les conditions mentionnées à l'article 18.2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée après cette réclamation, il peut saisir gratuitement, dans un second temps, le Médiateur du groupe EDF (agréé depuis le 15 mars 2012 par la Commission d'évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)) par le formulaire internet disponible sur le site [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr) ou par courrier aux coordonnées suivantes :

Médiateur d'EDF - TSA 50026,  
75804 Paris Cedex 08

Ces modes de règlement interne des litiges étant facultatifs, le Client peut saisir à tout moment les juridictions françaises compétentes.

18.4 Le Client fait election de domicile à l'adresse postale communiquée lors de la souscription du Contrat. IZIVIA fait election de domicile en son siège social.

18.5 Les présentes clauses s'appliquent même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

#### ARTICLE 19 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

IZIVIA met à la disposition du Client le numéro de téléphone suivant du service commercial :

- 0972 668 001 (appel non surtaxé) disponible du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00.

Le Client peut également adresser à IZIVIA une demande :

- par courrier au service client d'IZIVIA à l'adresse postale suivante : Immeuble Le Colisée - 8 avenue de l'Arche - 92419 COURBEVOIE CEDEX ;
- par email à [service-client@izivia.com](mailto:service-client@izivia.com) ;
- en remplissant le Formulaire de Contact, disponible sur le Site Internet.

ANNEXE 1 – MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION PASS IZIVIA

**FORMULAIRE DE RETRACTATION PASS IZIVIA**

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation pour un Pass IZIVIA, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire et retourner le Pass, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la réception du Pass (cachet de La Poste faisant foi).

A l'attention de :  
IZIVIA – Service Client  
8 avenue de l'Arche  
92419 COURBEVOIE CEDEX

Je/Nous(\*) vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre(\*) rétractation du contrat portant sur la commande de Pass ci-dessous :

Numéro UID inscrit sur le Pass : \_\_\_\_\_

Souscrit le(1) : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du/des(\*) Client(s)(2) \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date : le     /     /

Signature(s) du/des(\*) Client(s) (2)

(\*) Rayez la mention inutile

(1) Date de conclusion du Contrat

(2) Titulaire(s) du Contrat

## ANNEXE 2 – MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION FORMULE IZIVIA

### FORMULAIRE DE RETRACTATION FORMULE

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation pour une formule IZIVIA, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la souscription de la Formule.

A l'attention de :  
IZIVIA – Service Client  
8 avenue de l'Arche  
92419 COURBEVOIE CEDEX ou  
service-client@izivia.com

Je/Nous(\*) vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre(\*) rétractation du contrat portant sur la Formule ci-dessous :

Libellé de la Formule : \_\_\_\_\_

Souscrite le(1) : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du/des(\*) Client(s)(2) \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date : le     /     /

Signature(s) du/des(\*) Client(s) (2)

(\*) Rayez la mention inutile

(1) Date de conclusion du Contrat

(2) Titulaire(s) du Contrat