



Guiding you
to a sustainable future!

Conditions d'abonnement et d'utilisation de la carte Chargy émise par Electris, aux fins de l'utilisation de l'infrastructure E-Mobility (la Carte Chargy).

Version 1.0.5., avril 2021

(annexe au contrat de fourniture / contrat d'extension de la fourniture, entre **Hoffmann Frères Energie et Bois s.à r.l. (Electris)** et le Client ayant souscrit au service Chargy).

1. Portée des présentes conditions d'utilisation, interaction avec les Conditions Générales de Electris

Les présentes conditions d'utilisation régissent l'utilisation des cartes Chargy émises par Electris, et la fourniture d'un service de charge associé au réseau Chargy sous forme d'un abonnement. La fourniture et facturation de l'électricité est régie par les Conditions générales pour la fourniture d'électricité, de gaz naturel et autres biens et services, publiées par Electris, pour autant qu'il n'y est pas dérogé dans les présentes conditions d'utilisation.

2. Description du service

- 2.1 La carte Chargy est un instrument d'autorisation électronique mis en place par Electris et permettant au Client d'acquiescer de l'électricité contre paiement et les services y associés dans le réseau de Bornes de Charge Chargy définies et visées par la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité et notamment son article 27, ainsi que par le Règlement grand-ducal du 3 décembre 2015 relatif à l'infrastructure publique liée à la mobilité électrique, et toute réglementation qui appliquera l'article 27 de ladite loi modifiée du 1^{er} août 2007 (ci-après, la « Législation E-Mobility »).
- 2.2 La liste des Bornes de Charge utilisables est mise à disposition du Client, par Electris, et publiée sur le site www.chargy.lu. En principe, elles sont limitées au territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Electris peut étendre l'offre d'un point de vue territoriale.
- 2.3 Electris assume dès lors, à l'égard du Client la fonction de fournisseur de service de charge, et services de paiement par la Carte Chargy qui sont l'objet des présentes conditions générales.
- 2.4 Les tarifs de l'électricité, chargée grâce à la Carte Chargy et facturée par Electris sont spécifiés dans les conditions particulières. Ils sont modifiés conformément aux conditions générales de fourniture d'électricité.

3. Fourniture d'électricité aux Bornes de Charges Chargy

3.1 Explication

En sa qualité de fournisseur de service de charge, Electris assume les fonctions suivantes :

- (a) L'autorisation de la mise à disposition du Client des services Chargy, aux Bornes de Charges Chargy (fourniture) et de services annexes, et l'autorisation de chaque transaction aux Bornes de Charges Chargy et ChargyOK. Les services Chargy sont prestés par l'Opérateur commun ;

Les services Chargy, qui peuvent évoluer au fil du temps et comportent entres autres :

- (i) Un service de chargement et fourniture d'électricité réservé à l'électromobilité ;
 - (ii) Un service de localisation et un service de réservation de points de charge ;
 - (iii) Un service de consultation et d'analyse des données de consommation ;
 - (iv) Electris peut mettre à disposition du Client des services ou des avantages complémentaires qui peuvent faire l'objet de conditions distinctes, pour autant que ces services sont en relation directe avec la fourniture d'électricité ou de services de charge.
- (b) La mise à disposition du système d'autorisation de paiement de l'électricité et un système postpay (carte de crédit Chargy). Ce système a pour fonction principal l'identification du Client.

3.2 Tâches et responsabilité de Electris dans le cadre des services Chargy.

Les services Chargy sont mis à disposition du Client, à la condition de l'acceptation expresse par le Client que :

- (a) En tant que fournisseur de service de charge, à aucun moment Electris n'assume la garde juridique des Bornes de Charge Chargy. Electris n'ayant pas le contrôle ou la gestion matérielle des Bornes de Charge Chargy, elle n'en assume pas la responsabilité pour d'éventuels dommages causés au Client ou à la propriété du Client.
- (b) En tant que fournisseur de service de charge, Electris n'assume aucune responsabilité, ni un engagement, ni une garantie relative à l'intégrité de l'infrastructure publique liée à la mobilité électrique. Ainsi Electris ne garantit pas le fonctionnement à tout moment et dans toutes les circonstances des Bornes de Charge. Electris ne garantit pas qu'à tout moment, le Client pourra trouver une Borne de Charge disponible, ou pourra charger son véhicule ou que la Borne de Charge choisie par le Client pourra fournir de l'électricité. Electris n'assume pas d'éventuels frais directs ou indirects liés au fait qu'une Borne de Charge est momentanément ou définitivement indisponible.
- (c) Pour toute réclamation généralement quelconque, inclusivement, mais sans s'y limiter, pour tout dommage civil ou matériel lié à l'utilisation des Bornes de Charge Chargy, et pour toute réclamation quant au décompte en lui-même (paramètres tels que les kilowatts consommés, l'heure et les caractéristiques de la charge, qui sont fournis par l'Opérateur commun), Electris n'assume aucune forme de responsabilité, en sa qualité de fournisseur de service de charge.
- (d) Toute Borne de Charge est gérée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), dans lequel se trouve ladite Borne de Charge. La portée et les limites de la responsabilité du GRD sont définies dans les conditions générales d'utilisation du Réseau de Distribution afférent, tel qu'approuvées par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR). Cette responsabilité est en générale limitée à un montant maximum par sinistre. Ces conditions générales sont en général publiées sur le site internet de l'ILR, ainsi que sur les sites internet des GRD.

3.3 Prix de l'Electricité aux Borne de Charges, facturation

- (a) Le prix de l'Electricité chargée aux Bornes de Charge par le Client, est défini dans les conditions particulières de la fourniture du Client souscrite auprès de Electris. L'Electricité est facturée après consommation.
- (b) Sauf conditions spécifiques, Electris facture l'électricité chargée aux Bornes de Charge et les autres services Chargy dans le cadre, dans les délais et aux autres conditions du contrat de fourniture

d'électricité conclu entre Electris et le Client. Les modalités et délais de paiement y indiqués sont applicables.

- (c) Des frais de 5 € par carte sont facturés lors de l'émission de chaque carte, inclusivement en cas d'émission d'une carte de remplacement.

3.4 Durée

- (a) L'abonnement de fourniture d'électricité aux Bornes de Charge a une durée, soit déterminée dans les conditions du contrat de fourniture d'électricité, soit indéterminée.
- (b) En tout état de cause, le contrat de fourniture d'électricité aux Bornes de Charge peut être résiliée avec un préavis d'un mois, par les deux parties.
- (c) Dans tous les cas, Electris se réserve le droit d'émettre une carte Chargy à durée déterminée ou à durée indéterminée.

4. La Carte Chargy

4.1 La Carte Chargy est strictement personnelle et ne peut être utilisée que par la personne qui en est le titulaire ; elle ne peut être utilisée qu'aux fins du chargement aux Bornes de Charge. En cas de décès, elle ne peut être transmise aux ayants droit du Client ou titulaire. Elle est le moyen d'identification du Client à une Borne de Charge.

4.2 En principe, le Client est le titulaire de la Carte Chargy. Si une Carte Chargy est remise à un titulaire autre que le Client, sur demande du Client,

- (a) Le Client se porte fort pour le respect, par le titulaire, des conditions d'utilisation de la carte Chargy. Le titulaire s'engage également, à respecter les conditions d'utilisation de la carte Chargy.
- (b) Le Client s'engage à payer l'Electricité chargée par le titulaire de la carte Chargy. Electris n'assume pas de fonction de contrôle du respect des engagements et obligations, et de façon générale, des rapports juridiques entre le Client et le titulaire de la Carte Chargy.

4.3 La Carte Chargy remise au Client au titulaire par Electris reste à tout moment la propriété de Electris. Electris peut à tout moment en demander au Client ou au titulaire la restitution, ou demander de la restituer à une personne à laquelle Electris aura demandé d'en prendre possession pour son compte. Electris peut également fixer et limiter une date limite de validité de la Carte Chargy.

4.4 En cas de présentation de la carte Chargy à une Borne de Charge avec demande d'autorisation du chargement du véhicule en électricité, le Client est réputé consentir au paiement de l'électricité chargée à la Borne de Charge, même par un tiers. Le Client ne peut annuler le paiement à partir du moment où le chargement a été autorisé. Le Client n'a pas de recours contre Electris en cas d'utilisation frauduleuse de la carte Chargy par un tiers, ou en cas de fraude aux arrangements entre le Client et le titulaire de la Carte Chargy.

4.5 L'électricité chargée avec la Carte Chargy n'est pas susceptible d'être restituée à Electris, et ne peut faire l'objet d'un remboursement pour non-utilisation.

4.6 Responsabilités et engagements du Client ou titulaire liés à l'utilisation de la Carte Chargy

En ce qui concerne la Carte Chargy, Le Client ou titulaire s'engage à

- (i) conserver la carte à tout moment en lieu sûr ;

- (ii) vérifier régulièrement que la carte est toujours en sa possession ;
- (iii) n'autoriser personne à utiliser la carte Chargy ;
- (iv) veiller à reprendre la carte après avoir effectué une opération de chargement dans une Borne de Charge Chargy ;

5. Utilisation des Bornes de Charges

- 5.1 Le Client ou titulaire s'engage à utiliser la carte Chargy, exclusivement pour :
- (a) Le chargement d'un véhicule électrique homologué pour l'utilisation de la voie publique luxembourgeoise ;
 - (b) Le chargement d'un véhicule dont il a la garde juridique (dont il est propriétaire ou détenteur de façon permanente) ;
- 5.2 Le Client ou titulaire s'engage en tout état de cause, à n'utiliser l'infrastructure publique liée à la mobilité électrique, que conformément à la législation applicable, avec les soins et attentions qui s'imposent et conformément aux consignes techniques d'utilisation des bornes.
- 5.3 Le Client s'engage à respecter à tout moment, toute consigne et tout ordre de toute autorité publique en rapport avec la carte Chargy, et d'en informer Electris dès que possible.
- 5.4 Le Client ou titulaire s'engage à respecter les conditions générales de l'utilisation des réseaux de distribution, dans lesquels se trouvent les Bornes de Charge, et les conditions générales d'utilisation de l'infrastructure publique liée à la mobilité électrique, telles que celles-ci sont applicables au moment de l'acquisition de la carte Chargy et tels qu'elles peuvent évoluer de temps en temps.
- 5.5 Notamment, le Client ou titulaire s'engage, à chaque utilisation de l'infrastructure publique liée à la mobilité électrique, de vérifier si lesdites conditions ont changé, et de renoncer à l'utilisation de la carte Chargy ou de l'infrastructure des Bornes de Charge s'il n'accepte pas les conditions en vigueur au moment de ladite utilisation. Les conditions générales sont à tout moment disponibles par téléchargement sur le site www.Electris.lu, respectivement au siège social de Electris.

6. Relevés de consommation et factures

- 6.1 Un relevé de consommation Chargy est envoyé au Client, périodiquement, et au moins deux fois par année.
- 6.2 Ce relevé est présenté au Client en principe en janvier et juillet de chaque année.
- 6.3 Chaque relevé Chargy fait apparaître des informations importantes concernant le compte Chargy, telles que le volume d'électricité chargé et le montant à payer. Les informations pertinentes de chaque chargement et utilisation de service Chargy peuvent être consultés sur my.chargy.lu. Il appartient au Client de systématiquement vérifier l'exactitude de chaque relevé et contacter Electris dès que possible s'il a besoin d'informations complémentaires au sujet d'une opération de chargement ou un débit figurant sur tout relevé. Toute contestation doit être avisée dans un délai d'un (1) mois suivant réception du relevé, ou mise à disposition par Electris. Passé ce délai, le Client est présumé avoir accepté le relevé et les données y figurant.
- 6.4 Carte Chargy perdue/volée, transactions traitées incorrectement et utilisation abusive de la carte Chargy



Guiding you
to a sustainable future!

- 6.5 Le Client (ou le titulaire, avec l'autorisation du Client) s'engage à aviser Electris immédiatement par téléphone au numéro de tél (+352) 32 00 72 – 40 dans les cas suivants :
- (a) sa carte Chargy est perdue ou volée ;
 - (b) une carte Chargy de renouvellement n'a pas été reçue ;
 - (c) le Client soupçonne qu'une transaction n'a pas été traitée correctement.
- 6.6 La responsabilité maximum du Client au titre de toute utilisation non autorisée avec la Carte Chargy n'est pas limitée, et notamment si le Client :
- (a) ne s'est pas conformé au présent contrat ou a agi intentionnellement ou avec négligence grave, ou
 - (b) A contribué à la perte, au vol ou à l'utilisation abusive, ou y a participé ou en a bénéficié,
- 6.7 La responsabilité du Client pour la perte, au vol ou à l'utilisation abusive de la carte Chargy prend fin, après que le Client ou le titulaire en ait informé Electris, à condition que le Client n'ait pas contribué à la perte, au vol ou à l'utilisation abusive de la carte.

7. Utilisation des données personnelles

7.1 Données

Dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles Electris peut être amenée à traiter les données suivantes :

- (a) Données relatives à la consommation du Client ou du titulaire, notamment, son identité, le volume de la consommation, le lieu (localisation), la fréquence de la consommation (charge), le profil de la consommation.
- (b) Données relatives au blocage de la carte en raison d'arriérés de paiement ou d'utilisation abusive, ou en raison de la demande du Client ou du Titulaire.

Ces données sont échangées avec le fournisseur physique, après pseudonymisation, dans le cadre de l'opération de l'infrastructure relative à l'Electromobilité.

7.2 Utilisation, cession à des tiers

Electris ne cède pas les données personnelles à des tiers.

8. Dispositions applicables aux clients particuliers

La présente clause 8 s'applique aux clients particuliers

8.1 Droit de réclamation pour clients particuliers

L'article 63 de la loi modifiée du 1er août 2007 prévoit pour le client, le droit de présenter une réclamation auprès de l'ILR, en ce qui concerne l'exécution du présent contrat et notamment des conditions de tarif et de comptage.

8.2 Droit de rétractation

Vous (le Client) avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (Electris, L-7520 Mersch, 25, rue Grande-Duchesse Charlotte) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation qui est annexé au présent contrat, mais ce n'est pas obligatoire. Ce formulaire contient des informations supplémentaires.

Demande de fourniture pendant le délai de rétractation.

Le soussigné confirme par la présente d'avoir demandé le commencement de la fourniture à la date de début de fourniture souhaitée, cette date pouvant le cas échéant se situer pendant le délai de rétraction mentionné ci-dessus.

9. Dispositions finales

9.1 Modification

Toutes les modifications des conditions d'utilisation (y compris les cotisations, les frais, les commissions) peuvent être notifiées par écrit (ou par tout moyen équivalent) par Electris moyennant préavis d'un mois. A défaut de notifier par écrit avant la date de prise d'effet des modifications que le Client n'accepte pas ces modifications, il sera considéré comme les ayant acceptées.

Si le Client n'accepte pas une quelconque modification des conditions d'utilisation, il peut mettre fin immédiatement et gratuitement au présent contrat avant la date à laquelle les modifications doivent prendre effet, en restituant la carte Chargy à Electris ou à son mandataire.

9.2 Clause de sauvegarde

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales étaient illégales ou non applicables, les autres dispositions ne seraient en aucun cas remises en cause. Les Parties s'engagent à remplacer la disposition illégale ou irréalisable par une clause légale et réalisable, tout en respectant l'intégrité du contrat.

9.3 Cession de contrat

Les droits et obligations du présent contrat de Electris peuvent être transférés à un tiers, avec un préavis d'un mois.

9.4 Litiges, loi applicable et juridictions compétentes

(a) Le présent contrat est soumis à la loi luxembourgeoise. Seuls les tribunaux luxembourgeois seront compétents pour traiter les différends résultant de la validité, de l'interprétation, de l'exécution, ou de la résiliation du présent contrat.

(b) En cas de litige ou de différends dans l'interprétation des clauses contractuelles, les Parties s'engagent à essayer de trouver un accord à l'amiable entre Parties avant d'en référer aux autorités compétentes ou aux tribunaux.