



Conditions générales de fourniture d'électricité pour la mobilité électrique sur le réseau

MOBI.E

1. Objet du contrat

Les présentes Conditions Générales et son annexe (Conditions Générales d'Utilisation du Réseau de Mobilité Électrique approuvées par l'Organisme Gestionnaire du Réseau de Mobilité Électrique), ainsi que les Conditions Particulières, constituent le contrat de fourniture d'électricité pour la recharge des batteries des véhicules électriques aux points de charge du réseau de mobilité électrique MOBI.E, entre EVIO - Mobilité Électrique, Lda, en tant que fournisseur d'électricité pour la mobilité électrique, titulaire de l'enregistrement n° 20, en date du 10 juillet 2020 (ci-après " EVIO " ou " CEME ") et l'utilisateur de véhicules électriques (ci-après " Client "), à travers l'utilisation de la plateforme électronique de services de mobilité électrique GO CHARGE, fournie par GO CHARGE, S.A., disponible sur <https://www.gocharge.pt>, Play Store et App Store (ci-après " plateforme ") et/ou la carte GO CHARGE et/ou CAETANO GO (ci-après " carte " ou " Contrat ").

Les services qui font l'objet du Contrat, bien que fournis par EVIO, sont gérés et exploités par GO CHARGE.

La plateforme GO CHARGE permet, entre autres, l'identification et l'authentification des clients respectifs qui utilisent des véhicules électriques, la visualisation des points de charge disponibles, la sélection du point de charge à utiliser, ainsi que le démarrage et la fin de la charge à distance.

Afin d'utiliser la plateforme, le Client doit consulter et accepter les conditions d'utilisation, disponibles sur <https://www.gocharge.pt> et dans l'App GO CHARGE.

Une ou plusieurs cartes et l'utilisation de la plate-forme peuvent être associées à un même contrat.

La possibilité d'utiliser la plate-forme pour recharger les batteries des véhicules électriques sur le réseau MOBI.E dépend de l'activation par l'Entité de gestion du réseau de mobilité électrique (ci-après "EGME"). Si l'EGME n'a pas cette fonctionnalité active, le Client doit utiliser la carte identifiée à cet effet.

2. Durée du contrat

Le contrat a une durée de 12 (douze) mois, à compter de la date de souscription du Client, effective par la souscription des Conditions

Particulières, étant automatiquement et successivement renouvelé pour des périodes égales si aucune des Parties ne s'oppose au renouvellement, par notification écrite adressée à l'autre au moins 30 (trente) jours avant la date de son terme initial ou de l'un de ses renouvellements.

3. Points de charge

- 3.1. Aux termes du décret-loi n° 39/2010, du 26 avril, modifié par le décret-loi n° 90/2014, du 11 juin, les points de charge sont les infrastructures ou les équipements exclusivement dédiés à la recharge des batteries des véhicules électriques, à l'exclusion des prises électriques classiques, qui sont intégrés dans le réseau MOBI.E.
- 3.2. Le Client peut accéder à tout point de recharge accessible au public au sein du réseau MOBI.E au Portugal continental et dans les îles de Madère et des Açores, sans conclure de contrat avec l'opérateur du point de recharge (ci-après, " OPC ").
- 3.3. En accédant aux points de charge du réseau MOBI.E, le Client s'engage à respecter les Conditions Générales d'Utilisation du Réseau de Mobilité Electrique (jointes aux présentes Conditions Générales) et à observer toutes les règles d'utilisation et les conditions techniques et de sécurité applicables et affichées au point de charge où se trouve le Client.
- 3.4. Les éventuels dysfonctionnements ou pannes techniques liés au fonctionnement des points de recharge doivent être signalés au PCO concerné, au contact téléphonique affiché sur le site, qui doit être disponible en permanence et ne pas entraîner de frais pour le Client.
- 3.5. Le prix dû pour les services d'utilisation du point de recharge pratiqués à chaque point de recharge est affiché sur le site et est facturé par l'OPC à EVIO, en tant que CEM, qui le répercute sur la facture de fourniture d'électricité pour la mobilité électrique du Client émise dans le cadre du présent Contrat.
- 3.6. Dès que le Client a connaissance de la fin de la charge du véhicule, il doit immédiatement retirer le véhicule du point de recharge, sous peine d'encourir des frais de stationnement, conformément aux règles définies par chaque PCO, et de se retrouver en situation de stationnement abusif.

4. Prix

4.1. Le prix de la fourniture dû par le Client pour chaque charge de batterie de véhicule électrique est constitué de la somme des éléments suivants:

a) Prix de l'énergie, indiqué dans les conditions particulières, basé sur la quantité totale d'électricité en kilowattheures (kWh) fournie dans chaque charge ;

b) Prix pour l'utilisation du point de recharge facturé par l'OPC respectif, qui peut varier entre les différents points de recharge et qui est communiqué au client à chaque point de recharge par l'OPC ;

c) Tarifs d'accès au réseau électrique pour la mobilité électrique, fixés par l'Autorité de régulation des services énergétiques (ci-après "ERSE"), calculés en fonction du type de fourniture (point de livraison du réseau public d'électricité au réseau de mobilité électrique en basse ou moyenne tension) et de la période ;

d) Tarifs d'activation pratiqués par le CEME et l'OPC ;

e) La TVA au taux légal en vigueur au moment de l'émission de la facture, la Taxe Spéciale de Consommation, ainsi que tous autres impôts, taxes, charges ou contributions légalement applicables à la fourniture d'électricité pour la mobilité électrique au moment de l'émission de la facture.

4.2. EVIO est en droit d'apporter des modifications au prix payable par le Client, sous réserve du préavis prévu à l'article 12, dans les situations suivantes :

a) Les modifications approuvées par l'ERSE dans les tarifs d'accès au réseau électrique pour la mobilité électrique et dans les tarifs EGME applicables aux CEME, OPC et DPC, que ce soit au niveau de leur valeur ou de la structure tarifaire elle-même, notamment par leur recomposition ou l'introduction de nouvelles composantes ;

b) Variation des coûts d'acquisition de l'électricité ;

c) Les modifications légales ou réglementaires des obligations et des charges du CEME.

5. Facturation

5.1. Les factures sont émises par EVIO, après l'envoi des données de la session de recharge par EGME et le traitement du paiement correspondant, et sont basées sur les charges effectuées aux points de recharge, enregistrées dans le système de gestion d'EGME.

- 5.2. La facture reprend tous les éléments de prix visés à la clause 4.1, en ventilant, pour chaque charge, les informations relatives à la fourniture d'électricité et celles relatives à l'utilisation du point de recharge.
- 5.3. La facture contient également les informations suivantes sur l'étiquetage de l'énergie électrique pour la recharge des véhicules électriques :
- a) Les sources d'énergie primaires utilisées et la contribution de chaque source d'énergie à l'électricité totale achetée ;
 - b) Les impacts environnementaux correspondant à la fourniture d'électricité, à savoir la production de déchets radioactifs et les émissions de CO₂, respectivement en microgramme/kWh et en gramme de CO₂/kWh ;
 - c) Les sources de consultation sur lesquelles se fondent les informations mises à la disposition du public sur les incidences environnementales résultant de la production d'électricité commercialisée.
- 5.4. Le cas échéant, la facture fournit également des informations concernant les rabais et les subventions accordés directement ou indirectement par l'État à la mobilité électrique.
- 5.5. En cas de divergence entre les informations relatives à la quantité d'énergie électrique consommée lors d'une charge donnée affichées à la borne de recharge à la fin de la charge, les informations affichées dans le véhicule électrique et les informations figurant ultérieurement sur la facture que le Client recevra d'EVIO concernant la quantité d'énergie électrique consommée lors de cette même charge, les informations figurant sur la facture reçue par le Client prévaudront, à toutes fins utiles.
- 5.6. Le Client signale immédiatement à EVIO toute irrégularité détectée dans le service de fourniture d'électricité fourni en vertu du présent Contrat, y compris les problèmes détectés dans l'utilisation de la plateforme ou de la carte et dans la facturation des recharges.
- 5.7. La facture émise est envoyée à l'adresse électronique du Client, telle qu'elle figure dans les Conditions spécifiques, impliquant la reconnaissance et l'acceptation expresse du Client de recevoir les factures exclusivement sous format électronique, sous réserve des exigences légales respectives.
- 5.8. Le Client s'engage à maintenir sa boîte e-mail disponible pour la réception des factures et à communiquer

immédiatement tout changement de l'adresse e-mail indiquée lors de l'inscription à ce service.

- 5.9. EVIO pourra, à tout moment, suspendre et/ou annuler ce format de facturation, notamment en cas d'impossibilité de livraison de celui-ci à la boîte e-mail indiquée par le Client, et pourra également, à tout moment, demander la confirmation de tout élément fourni par le Client.

6. Paiement

- 6.1. Le Client doit payer le montant dû aux termes de la facture émise dans un délai de 21 (vingt et un) jours à compter de la date d'émission par un moyen de paiement valide, selon le mode de paiement choisi dans les Conditions Particulières.
- 6.2. A défaut de paiement de la facture dans le délai prévu, le Client est tenu de payer des intérêts de retard au taux de retard fixé par la loi pour les crédits détenus par les sociétés commerciales, à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus du paiement intégral de ce montant sur le compte bancaire d'EVIO, ce montant étant repris, de manière détaillée, dans la facture suivant la date de paiement de la dette à laquelle il se rapporte.
- 6.3. En outre, et en cas de retard répété dans le paiement des sommes dues au titre du présent Contrat, EVIO pourra appliquer des pénalités dont le montant sera communiqué sur son site internet, sur la plateforme GO CHARGE ou dans les Conditions Particulières.
- 6.4. Le non-paiement de la facture dans le délai prévu peut également entraîner l'inactivation de l'utilisation de la plateforme et/ou de la carte identifiée et la résiliation du Contrat dans les termes prévus dans les présentes Conditions Générales.
- 6.5. Le recouvrement forcé de dettes résultant du non-respect par le client des conditions du présent contrat entraînera, dans la mesure du non-respect, le paiement par le client de tous les coûts et frais, y compris les frais de justice, les honoraires d'avocats et d'agents d'exécution et tous les autres coûts résultant du recouvrement forcé de la dette.

7. Conditions d'utilisation de la carte GO CHARGE

- 7.1. La carte GO CHARGE qui sera envoyée par GO CHARGE au Client, en cas de demande de ce dernier, sera active à partir de la date d'activation communiquée par l'EGME au CEME.

- 7.2. Le Client est seul responsable de l'utilisation de la Carte GO CHARGE par le Client ou tout tiers autorisé par lui.
- 7.3. Le Client s'engage à demander à EVIO l'annulation de la carte et l'émission d'une nouvelle carte en cas de perte, en payant le montant indiqué à cet effet dans la plateforme GO CHARGE, étant applicables les dispositions de la clause 8.
- 7.4. EVIO peut exiger du Client la restitution de la carte lorsque celle-ci a été utilisée de manière abusive ou inadéquate, auquel cas il y aura paiement du montant indiqué à cet effet sur la plateforme GO CHARGE.
- 7.5. La carte est valable pour la durée du contrat.

8. Sécurité et désactivation de la plateforme GO CHARGE et/ou de la carte GO CHARGE

- 8.1. L'utilisation de la plateforme GO CHARGE et/ou de la carte GO CHARGE peut être temporairement inactivée par EVIO ou EGME pour des raisons objectivement fondées relatives à :
 - a) L'intégrité de la plate-forme et/ou de la carte ;
 - b) La suspicion d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la plate-forme et/ou de la carte, y compris les situations de perte, de détérioration, de vol ou de subtilisation de la carte ;
 - c) L'utilisation en toute sécurité des points de charge de batteries pour les véhicules électriques ;
 - d) La sécurité du système de gestion du réseau de mobilité électrique ;
 - e) La rupture de contrat d'EVIO avec une ou plusieurs parties intervenant dans le réseau de mobilité électrique, aux termes du règlement sur la mobilité électrique.
- 8.2. Dans les cas visés aux alinéas a) à d) du paragraphe précédent, EVIO informera le Client, via le contact e-mail prévu aux Conditions Particulières, de la désactivation de l'utilisation de la Plateforme et/ou de la carte et de la justification respective, si possible avant de procéder à cette désactivation ou au plus tard immédiatement après cette désactivation, à moins que cette information ne puisse être fournie pour des raisons de sécurité objectivement fondées ou soit interdite par d'autres dispositions légales ou réglementaires applicables.
- 8.3. Dans le cas de l'alinéa b), et outre le signalement aux autorités de police, le Client est tenu de communiquer immédiatement à EVIO la survenance de l'une quelconque des

situations qui y sont énoncées, que ce soit au Portugal ou à l'étranger, et EVIO assurera la désactivation respective dans un délai maximum de 24 heures.

- 8.4. Le Client est responsable et supportera toutes les pertes résultant de transactions non autorisées si elles (i) sont dues à un comportement frauduleux ou à un manquement à l'obligation d'utiliser APP GO CHARGE et/ou la carte conformément aux conditions stipulées ou (ii) surviennent après un détournement ou toute utilisation non autorisée de la plateforme et/ou de la carte non signalée et/ou jusqu'à l'expiration du délai maximal d'inactivation prévu au paragraphe précédent.
- 8.5. Dès que les raisons de l'inactivation cessent d'exister, EVIO demande à l'EGME de réactiver l'utilisation de la plateforme GO CHARGE et/ou de la carte dans un délai maximum de 48 heures.
- 8.6. EVIO peut également suspendre la fourniture d'électricité dans le cadre du présent Contrat en désactivant l'utilisation de la plateforme et/ou de la carte et en envoyant une notification écrite à l'adresse e-mail fournie dans les Conditions Particulières au moins 5 (cinq) jours à l'avance si le Client ne paie pas en temps voulu tout montant facturé en vertu de la clause 6.1.

9. Service à la clientèle

- 9.1. Le service de fourniture d'électricité pour la mobilité électrique est conforme aux normes de qualité définies dans le Règlement d'ERSE applicable au secteur de la mobilité électrique et aux niveaux établis dans les présentes Conditions générales, dans les conditions suivantes :
- 9.2. Présence commerciale
- 9.2.1. GO CHARGE met à la disposition du Client les moyens d'assistance suivants :
- a) Service téléphonique commercial, au numéro prévu à cet effet dans la plateforme GO CHARGE (coût d'un appel local), disponible de 9h à 18h les jours ouvrables (lundi à vendredi) ;
 - b) Via le formulaire de contact électronique disponible sur <https://www.gocharge.pt>;
 - c) Via l'adresse électronique suporte@gocharge.pt

9.3. Demandes d'information et plaintes

- 9.3.1. Le Client a le droit de demander à EVIO toute information sur les aspects techniques ou commerciaux liés à la fourniture d'énergie électrique pour la mobilité électrique et EVIO a le devoir de fournir et de divulguer les informations pertinentes au Client.
- 9.3.2. Sont considérées comme des plaintes les communications dans lesquelles le client estime que ses droits ou ses attentes n'ont pas été dûment sauvegardés.
- 9.3.3. Les plaintes doivent être soumises par l'intermédiaire de l'un des canaux de service visés à la clause 9.2.1, et peuvent également être soumises par le biais du livre des plaintes au format électronique, dont l'accès est disponible sur la page web <https://evio.pt/>.
- 9.3.4. Les plaintes et les demandes d'information doivent contenir l'identification complète du Client, les questions soulevées ou la description des motifs de la plainte et d'autres éléments d'information qui facilitent ou complètent la caractérisation de la situation mise en cause ou faisant l'objet de la plainte.
- 9.3.5. EVIO s'engage à répondre à toutes les réclamations qui lui sont adressées par l'un des canaux de service ci-dessus dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de leur réception.
- 9.3.6. En cas de réclamation et d'impossibilité de respecter le délai prévu au paragraphe précédent, EVIO informera le Client, par communication intermédiaire, des démarches entreprises, ainsi que des faits qui ont rendu impossible la réponse dans le délai établi, en indiquant le délai de réponse prévu et, dans la mesure du possible, une personne de contact.
- 9.3.7. Si la réclamation n'a pas été entièrement tranchée en faveur des revendications du client, celui-ci a le droit de se plaindre auprès d'ERSE et en est informé dans la réponse émise par EVIO.

- 9.4. En cas de manquement contractuel de la part d'EVIO rendant impossible la charge de batteries de véhicules électriques par l'utilisation de la plateforme GO CHARGE et/ou de la Carte GO CHARGE et qui n'est pas imputable au CPO, EVIO est tenu, en vertu du droit commun, d'indemniser le Client pour les dommages indirects prouvés. Cela n'inclut pas l'indemnisation de tout manque à gagner ou de tout dommage indirect du client ou de tiers, y compris ceux résultant de défaillances dans la fourniture ou la qualité des services fournis. Dans les deux cas, des exceptions sont prévues pour les cas d'intention ou de faute grave.
- 9.5. EVIO n'est pas tenue de verser une quelconque indemnité au Client dans les situations causées par des cas fortuits ou de force majeure, comme le prévoit l'article 8 du règlement sur la qualité du service, approuvé par le règlement n° 629/ 2017, du 20 décembre, de l'ERSE.
- 9.6. EVIO n'est pas responsable des faits ou des déficiences survenus dans le cadre de l'utilisation du service de télécommunication, d'Internet ou de courrier électronique qui ne sont pas directement imputables à EVIO.

10. Traitement des données à caractère personnel

- 10.1. EVIO s'engage à respecter les normes légales et réglementaires applicables en matière de vie privée et de protection des données personnelles pendant la durée du Contrat et après son exécution ou sa résiliation, notamment celles contenues dans le Règlement général sur la protection des données (Règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).
- 10.2. EVIO fournit toutes les informations relatives au traitement des données personnelles dans le cadre du Contrat dans la Politique de confidentialité, accessible sur la plateforme GO CHARGE.
- 10.3. L'entité responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre du présent Contrat est EVIO, aux fins de l'exécution des obligations contractuelles et de la fourniture des services objet du présent Contrat, GO CHARGE étant également responsable du traitement des données dans les conditions et aux fins de l'utilisation de la plate-forme et/ou de la carte.
- 10.4. Aux fins de l'exécution du présent Contrat, des données à caractère personnel seront également traitées par l'EGME, conformément au paragraphe 9 de l'annexe aux présentes

Conditions Générales, et en particulier, en ce qui concerne la fourniture par le Client, sur consentement, d'un contact direct à l'EGME afin d'être informé, le cas échéant, de la résiliation du contrat d'adhésion au réseau de mobilité électrique par le CEME, conformément au paragraphe 4 de l'article 12 et à l'article 33 du Règlement sur la mobilité électrique approuvé par le Règlement n° 854/2019, approuvé par l'ERSE le 4 novembre 2009. n° 4 de l'article 12 et de l'article 33 du règlement sur la mobilité électrique, approuvé par le règlement n° 854/2019, du 4 novembre, auprès de l'ERSE, ainsi que par les sous-traitants et les tiers dans les conditions prévues par la politique de confidentialité, accessible sur la plateforme EVIO.

- 10.5. EVIO assure au Client le droit d'obtenir la confirmation que ses données sont traitées, ainsi que toutes les informations relatives à ce traitement. EVIO assure le droit d'accès, le droit de rectification, le droit d'effacement/suppression, le droit d'opposition et/ou de limitation au traitement et le droit de portabilité des données personnelles par le titulaire.
- 10.6. Plus précisément, le client a le droit de :
 - 10.6.1. Pour demander l'accès aux données personnelles que EVIO détient, vous pouvez également consulter ces informations dans la section correspondant à votre compte en ligne ;
 - 10.6.2. Pour demander la rectification des données personnelles détenues par EVIO, vous pouvez également accéder à la section des données personnelles de votre compte pour modifier ou mettre à jour vos données personnelles.
 - 10.6.3. De demander à EVIO d'effacer vos données dans la mesure où elles ne sont plus nécessaires à la finalité pour laquelle le traitement est justifié, ou lorsqu'elle n'est plus légalement autorisée à les traiter ;
 - 10.6.4. De demander à EVIO d'annuler ou de limiter le traitement de vos données personnelles, ce qui signifie que dans certains cas, le Client peut demander à EVIO de suspendre temporairement le traitement des données ou leur stockage au-delà du temps requis.
 - 10.6.5. Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données à quelque fin que ce

soit, vous avez le droit de le retirer à tout moment.

10.6.6. Lorsque la légitimité du traitement des données personnelles découle du consentement du Client ou de l'exécution du Contrat, le Client a également le droit de demander la portabilité de ses données personnelles, c'est-à-dire de recevoir les données personnelles fournies à EVIO dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, afin qu'il puisse les transmettre directement à une autre entité sans aucune sorte d'entrave de la part d'EVIO.

10.6.7. Par ailleurs, le traitement des données personnelles étant fondé sur leur intérêt légitime, le Client a également le droit de s'opposer à leur traitement.

10.7. Aux fins de l'exercice des droits résultant de l'exécution du présent contrat, EVIO permet aux utilisateurs de la plateforme d'exercer à tout moment et conformément à la législation applicable les droits susmentionnés, pour lesquels ils doivent contacter EVIO et/ou son délégué à la protection des données (DPD) à l'adresse suivante e-mail support@go-evio.com . Tous les droits relatifs à l'utilisation de la plateforme et/ou de la carte GoCharge doivent être envoyés à l'adresse e-mail suporte@gocharge.pt .

10.8. Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité nationale portugaise de protection des données (CNPD) :

Adresse: Av. D. Carlos I, 134 - 1.º, 1200-651 - Lisboa

Téléphone: +351 213 928 400

Fax: +351 213 976 832

Email: geral@cnpd.pt

11. Communications

11.1. Toutes les notifications et communications devant être faites par EVIO au Client peuvent être faites à l'une quelconque des coordonnées du Client figurant dans les Conditions Particulières, le Client acceptant que EVIO notifie le Client, à toutes fins prévues par le présent Contrat, par e-mail ou SMS, à condition que ce dernier soit un moyen approprié pour la transmission du contenu de la communication.

- 11.2. Si le Client souhaite contacter GO CHARGE, il peut le faire aux coordonnées professionnelles indiquées dans la clause 9.2.1, qui sont également disponibles sur le site <https://www.gocharge.pt>.

12. Modifications de contrats

- 12.1. EVIO peut réviser les conditions contractuelles contenues dans les présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Particulières en envoyant une communication écrite préalable au Client, et les nouvelles conditions contractuelles seront réputées acceptées si, dans un délai de 7 (sept) jours à compter de la réception par le Client de cette communication, le Client ne s'y oppose pas, ce qui équivaut à la résiliation du Contrat. Si le client est un consommateur, le délai de notification préalable des nouvelles conditions contractuelles est de 14 (quatorze) jours. Le Client est considéré comme un " consommateur " s'il s'agit d'une personne physique qui agit dans le cadre du Contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.
- 12.2. Les nouvelles Conditions Contractuelles entrent en vigueur à compter de la date définie par EVIO à cet effet.
- 12.3. Lorsu'une modification du contenu ou de la teneur d'une clause des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières constitue un avantage objectif pour le Client, les dispositions de l'alinéa précédent ne sont pas applicables, sans préjudice du devoir d'EVIO d'informer le Client de cette modification.

13. Résiliation du contrat

- 13.1. Le présent accord peut être résilié dans les situations suivantes :
- a) En s'opposant au renouvellement à l'initiative du Client ou d'EVIO dans les délais prévus à l'article 2 ;
 - b) Par révocation, par accord entre les parties ;
 - c) Par résiliation par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de 30 (trente) jours ;
 - d) Par résiliation par le Client ou par EVIO, notamment dans les cas prévus respectivement aux paragraphes 13.2. et 13.3. ci-dessous ;
 - e) En cas d'insolvabilité de l'une des parties ;

f) En cas d'extinction de l'une des Parties, quelle qu'en soit la cause, sauf en cas de transformation, fusion ou scission ;

g) En cas d'impossibilité d'exécution due à des circonstances imprévisibles ou de force majeure, au sens de l'article 8 du Règlement sur la qualité du service, affectant l'une ou l'autre des Parties, si après une période de 60 (soixante) jours consécutifs, les raisons invoquées persistent ;

h) Dans les autres cas prévus par la loi.

13.2. Le Client peut avoir l'initiative de mettre fin au présent Contrat par résiliation, notamment en cas de non-respect de l'obligation de fournir de l'électricité pour la recharge des véhicules électriques pour des raisons imputables à EVIO, ainsi qu'en cas d'inactivation de la plateforme et/ou de la carte pour la raison indiquée au paragraphe e) de la Clause 8.1.

13.3. La résiliation du présent Contrat par résiliation peut intervenir à l'initiative d'EVIO en cas de non-paiement en temps utile de toute somme facturée ou d'utilisation abusive et/ou frauduleuse de la plate-forme et/ou de la carte, sans préjudice des obligations du Client de payer les montants dus.

13.4. La résiliation du présent accord s'effectue par le biais d'une notification adressée à l'autre partie, avec un préavis minimum de 30 (trente) jours par rapport à la date d'effet de la résiliation, sauf dans les situations prévues au paragraphe f), dans lesquelles elle intervient automatiquement.

13.5. La résiliation du contrat, pour quelque raison que ce soit, entraîne l'expiration automatique de toutes les obligations existantes entre les parties.

13.6. Dans les cas où le Contrat est conclu par le biais de la plateforme EVIO, le Client a le droit de résilier librement le contrat dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de conclusion du contrat, sans donner de raison et sans devoir payer de montant ou d'indemnité, à l'exception des consommations effectuées jusqu'à cette date.

13.7. Si le Client souhaite exercer le droit de résiliation gratuite prévu au paragraphe précédent, le Client devra communiquer à EVIO, dans le délai susmentionné, sa décision de résilier le contrat au moyen d'une déclaration non équivoque, qui pourra être communiquée à l'adresse électronique support@go-evio.com.

- 13.8. Pour l'application du paragraphe précédent, le Client peut, à titre facultatif, utiliser le formulaire de rétractation libre joint aux présentes Conditions Générales.

14. Résolution de conflits

- 14.1. En cas de conflit, notamment sur l'interprétation, l'exécution et l'application des dispositions légales ou contractuelles applicables, le Client et EVIO s'efforceront de le résoudre à l'amiable.

- 14.2. Nonobstant la possibilité de recourir aux tribunaux judiciaires, le Client peut choisir de demander l'intervention d'une entité de résolution alternative des litiges, notamment en recourant aux mécanismes d'arbitrage et de médiation des litiges prévus sur le site de la Direction Générale de la Consommation à l'adresse <https://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx> et énumérés ci-dessous :

CNIACC - Centre national d'information et d'arbitrage des conflits de consommation (www.arbitragemdeconsumo.org) ; CIMAAL - Algarve Consumer Conflict Information, Mediation and Arbitration Centre (www.consumidoronline.pt) ; Coimbra District Consumer Conflict Arbitration Centre (www.centrodearbitragemdecoimbra.com) ; Lisbon Consumer Conflict Arbitration Centre (www.centroarbitragemlisboa.pt) ; le Centre d'information et d'arbitrage des consommateurs de Porto (www.cicap.pt) ; le Centre d'arbitrage des conflits de consommation de Vale do Ave (www.triave.pt) ; le Centre d'information, de médiation et d'arbitrage des consommateurs www.ciab.pt ; le Centre d'arbitrage des conflits de consommation de Madère (www.srrh.gov-madeira.pt) et le Centre d'arbitrage de l'Université autonome de Lisbonne (<https://arbitragem.autonoma.pt>).

15. Législation et réglementation applicables

Le présent accord est régi par le droit portugais, en particulier par la législation et la réglementation applicables au secteur de la mobilité électrique, actuellement contenues dans le décret-loi n° 39/2010, du 26 avril, modifié par le décret-loi n° 90/2014, du 11 juin, et par le règlement sur la mobilité électrique, approuvé par le règlement ERSE n° 854/2019, du 4 novembre.

Annexe

Conditions générales d'utilisation du réseau de mobilité électrique

1. VALIDITÉ DES CONDITIONS D'UTILISATION DU RÉSEAU DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

Les présentes conditions d'utilisation du réseau de mobilité électrique ("conditions") s'appliquent aux utilisateurs de véhicules électriques ("UVE") à partir du moment où elles sont publiées sur le site web de l'EGME.

2. LE RÉSEAU DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

- 2.1. Le réseau de mobilité électrique comprend l'ensemble intégré de points de charge et d'autres infrastructures, d'accès public et privé, liés à la recharge des batteries des véhicules électriques, visant à permettre l'accès des EVU à la mobilité électrique.
- 2.2. L'existence d'un réseau intégré, comme c'est le cas du réseau de mobilité électrique, garantit l'interopérabilité entre les points de charge, les systèmes de gestion, les marques et les systèmes de charge des batteries des véhicules électriques, ainsi que l'accès universel et égal des VE au service de charge des batteries des véhicules électriques et aux autres services intégrés dans le réseau de mobilité électrique.
- 2.3. Les points de charge sont des infrastructures ou équipements exclusivement dédiés à la recharge des batteries des véhicules électriques, auxquels peuvent être associés d'autres services liés à la mobilité électrique, à l'exclusion des prises électriques classiques.
- 2.4. Les principales activités liées à la mobilité électrique sont les suivantes :
 - La commercialisation de l'électricité pour la mobilité électrique ;
 - L'exploitation des points de charge du réseau de mobilité électrique ;
 - La gestion de l'exploitation des réseaux de mobilité électrique.
- 2.5. La fourniture d'électricité pour la mobilité électrique ne peut être effectuée que par des opérateurs de points de recharge dûment autorisés à cet effet par la Direction générale de l'énergie et de la géologie (DGEG) et enregistrés en tant que fournisseurs d'électricité pour la mobilité électrique ("CEME") par la même entité - la DGEG.
- 2.6. L'activité d'exploitation des points de recharge ne peut être exercée que par des entités dûment autorisées à cet effet, en tant qu'opérateurs de points de recharge ("OPC").

- 2.7. La gestion des opérations du réseau de mobilité électrique correspond à la gestion des flux énergétiques et financiers associés aux opérations du réseau de mobilité électrique, ainsi qu'à la gestion de la plateforme correspondante, cette activité étant exercée par l'entité de gestion du réseau de mobilité électrique ("EGME").
- 2.8. Selon la structure du système de mobilité électrique, pour recharger les batteries de son véhicule, l'UVE établit un contrat avec un ou plusieurs CEME, qui fournit le service de négoce d'électricité pour la mobilité électrique.
- 2.9. En l'absence d'une relation contractuelle entre l'UVE et l'OPC, la contrepartie de l'utilisation des points de recharge de l'OPC sera versée par l'UVE aux CEME respectifs, et les CEME verseront ensuite cette même contrepartie à l'OPC.
- 2.10. Les points de charge peuvent être de puissance normale ou de puissance élevée (rapide), les premiers étant caractérisés par le fait qu'ils permettent le transfert d'électricité à un véhicule électrique d'une puissance inférieure ou égale à 22 kW et les seconds par le fait qu'ils permettent le transfert d'électricité d'une puissance supérieure à 22 kW.

3. POINTS DE CHARGE INTÉGRÉS DANS LE RÉSEAU DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

- 3.1. Afin de recharger les batteries des véhicules électriques, UVE peut accéder à toute borne de recharge accessible au public, en étant tenu de respecter les règles d'utilisation et les conditions techniques et de sécurité affichées sur le site.
- 3.2. La recharge des batteries de véhicules électriques ne présuppose pas l'exécution préalable d'une affaire ou l'existence d'un contrat entre UVE et OPC.
- 3.3. La rémunération des services fournis par l'OPC et les coûts directs ou indirects respectifs, imputés à l'UVE, ne peuvent être discriminatoires selon l'OGE contracté par l'UVE.
- 3.4. Des informations appropriées sur les prix et les conditions commerciales d'accès aux points de recharge sont mises à la disposition des EVP par les OPC, et ces informations doivent être visibles au point de recharge, nonobstant le fait qu'elles peuvent être mises à disposition par d'autres moyens, à savoir l'APP ou d'autres moyens électroniques.
- 3.5. L'OPC doit permettre à l'UVE d'accéder, quelle que soit la CEM qu'elle a contractée, aux points de chargement qu'elle exploite.

- 3.6. Le prix dû pour les services de charge pratiqués à chaque point de charge est facturé par l'OPC à CEME, qui à son tour reflète la rémunération due à l'OPC sur la facture d'UVE émise en vertu des Conditions Particulières du Contrat entre UVE et CEME.
- 3.7. L'accès aux points de charge à accès privé, mais intégrés au réseau de mobilité électrique, est soumis au respect, par l'UVE, des conditions respectives déterminées exclusivement par le titulaire respectif du point de charge et/ou le propriétaire de l'espace.
- 3.8. Les opérateurs de points de charge ne peuvent discriminer l'accès à leurs points de charge respectifs qu'en cas d'incompatibilité technique.
- 3.9. L'EGME fournit, en temps réel, des informations sur l'état de tous les points de recharge situés dans les zones d'accès public, à savoir des informations sur l'état opérationnel et l'utilisation (charge versus veille) des points, ainsi que sur leurs caractéristiques techniques.
- 3.10. En cas de divergence entre les informations, relatives à la quantité d'énergie électrique consommée dans un chargement donné et/ou au temps de chargement, affichées au point de chargement dès la fin du chargement, les informations affichées sur le véhicule électrique et les informations figurant ultérieurement sur la facture que UVE pourrait recevoir de CEME relatives à la quantité d'énergie consommée et/ou au temps de chargement dans ce même chargement, les informations figurant sur la facture reçue par UVE prévaudront, à toutes fins utiles.

4. SERVICE DE L'UVE

- 4.1. Les services associés à la mobilité électrique doivent respecter les normes de qualité établies dans les règlements publiés par l'ERSE applicables au secteur de la mobilité électrique et les niveaux établis dans les présentes conditions.
- 4.2. L'EGME gère un système d'information qui permet à l'UVE d'être informée de la consommation respective dans le réseau de mobilité électrique, selon des métriques temporelles et énergétiques, utilisées pour déterminer les prix des services fournis par l'OPC et le CEME, ainsi que d'autres tarifs, redevances et taxes applicables indexés sur ces mêmes métriques.
- 4.3. Dans le cas où le PCO ne dispose pas d'un établissement fixe ou permanent où des services à la clientèle sont fournis au

public, y compris le contact direct avec celui-ci, le livre des plaintes est mis à disposition sous format électronique et un panneau est affiché, dans un endroit clairement visible et en caractères facilement lisibles par l'UVE, indiquant comment les plaintes peuvent être traitées.

- 4.4. Les éventuels dysfonctionnements ou pannes techniques liés au fonctionnement des points de charge doivent être communiqués à l'OPC concerné, au contact téléphonique affiché sur le site, qui doit être disponible en permanence et ne pas entraîner de frais pour UVE, et peuvent également être communiqués à l'EGME et à l'EMC concerné. Sous réserve d'un accord préalable entre le CPO et l'EGME, le contact téléphonique mentionné ci-dessus peut être la hotline MOBI.E.
- 4.5. En cas de contact, de demande d'information ou de plainte adressée par un ULE à un OPC ou à l'EGME, les ULE doivent s'identifier et communiquer l'identifiant externe de leur Carte (" Carte ") ou, si le service fourni par l'EGME ne comporte pas de Carte, d'un autre élément d'identification et d'authentification permettant l'identification sans équivoque de l'ULE devant le Système de Gestion de l'EGME.

5. LES TEMPS DE RÉPONSE AUX INCIDENTS ET AUX DYSFONCTIONNEMENTS

- 5.1. Le délai maximum de réponse, par l'OPC, aux situations de câble coincé du côté de la borne de recharge est de quatre heures, selon les termes du règlement sur la mobilité électrique, publié par ERSE.
- 5.2. Le rétablissement des conditions normales de fonctionnement d'un point de recharge dont la panne ne relève pas du point précédent est assuré par l'OPC dans un délai de 72 heures, selon les termes du règlement sur la mobilité électrique, publié par l'ERSE.
- 5.3. Dans les situations de dysfonctionnement ou de panne de communication de plus de 72 heures, la borne de recharge peut être temporairement retirée des systèmes d'information de l'EGME, destinés à informer les EVP, afin que les informations véhiculées par le système n'induisent pas en erreur les EVP.
- 5.4. Dès que les conditions de fonctionnement et de sécurité de la borne de recharge sont rétablies, et après avoir vérifié le bon fonctionnement des communications entre la borne de recharge et le Système de Gestion du GEM, la borne de

recharge est réintroduite dans les systèmes d'information du GEM.

6. DES MOYENS D'ACCÈS AUX POINTS DE RECHARGE INTÉGRÉS AU RÉSEAU DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

- 6.1. L'accès des UVE aux points de recharge peut s'effectuer de deux manières :
 - Carte fournie par le CEME avec la technologie RFID (identification par radiofréquence) pour accéder aux points de charge du réseau de mobilité électrique, qui identifie l'UVE dans le réseau, rend le point disponible pour la charge et associe les charges au présent Contrat ;
 - Par le biais d'APP ou d'autres moyens électroniques, qui pourront être mis à disposition par CEME, et qui permettront, entre autres fonctionnalités, l'identification et l'authentification des clients respectifs de l'UVE, la visualisation des points disponibles, la sélection du point de charge à utiliser, ainsi que le démarrage et la fin de la charge à distance.
- 6.2. La carte et les autres moyens d'accès aux points de charge intégrés dans le réseau de mobilité électrique sont la propriété exclusive du CEME, qui les émet, effectue la demande d'activation respective auprès de l'EGME, dans le réseau de mobilité électrique, ainsi que les associe à un contrat avec l'UVE.
- 6.3. Les transactions effectuées à l'aide de votre carte ou d'un autre moyen d'accès sont réputées autorisées, sauf si vous avez préalablement signalé la perte ou le vol de votre carte.
- 6.4. Le code PIN à saisir pour accéder et utiliser le point de recharge dépend du type d'équipement de recharge.
- 6.5. La carte RFID intègre l'identification externe ("External ID") de la carte sur la face avant.
- 6.6. La carte comporte une identification interne ("ID interne") qui est unique en ce sens qu'il n'existe aucune autre carte dans le monde ayant la même ID interne et qu'elle n'est visible qu'avec un équipement de lecture optique.
- 6.7. La carte est personnelle et non transférable.
- 6.8. Les moyens d'accès par le biais d'APP et d'autres moyens électroniques sont personnels et non transférables, et sont à la connaissance exclusive du titulaire de la carte, et ne peuvent être divulgués ou transférés à des tiers.

- 6.9. Le titulaire de la carte doit veiller à ce que celle-ci reste en permanence en sa possession afin d'être informé le plus rapidement possible de tout événement éventuel.
- 6.10. La carte doit être restituée au CEM émetteur lorsqu'elle fait l'objet d'une utilisation abusive ou inappropriée, de nature à compromettre sa sécurité, ou dans les autres cas prévus par les présentes conditions d'utilisation ou par la loi.
- 6.11. Le titulaire de la carte doit notifier immédiatement à l'EMCEE concerné tout événement tel que la perte, le vol, l'altération, le détournement ou toute utilisation non autorisée de la carte ou l'accès par un APP ou tout autre moyen électronique.
- 6.12. La communication des événements mentionnés au point précédent, vérifiés au Portugal ou à l'étranger, doit être immédiatement adressée au CEME respectif, par les moyens identifiés dans les Conditions Particulières. Sous réserve d'un accord préalable entre le CEME et le GEME, le contact téléphonique mentionné ci-dessus peut être la hotline du MOBI.E.
- 6.13. L'UVE titulaire doit également signaler les événements aux autorités policières/judiciaires locales, en présentant un certificat du rapport correspondant à l'EMCE concernée.
- 6.14. Une ou plusieurs Cartes et/ou moyens alternatifs ou complémentaires d'accès au réseau de mobilité électrique, délivrés par CEME, peuvent être associés au même contrat.
- 6.15. Dans des conditions exceptionnelles et exclusivement liées à la sécurité des EVP et des autres utilisateurs des espaces où sont installés les points de charge, EGME peut bloquer l'accès à toute charge au(x) point(s) en question.

7. BLOQUER L'ACCÈS AU RÉSEAU DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

- 7.1. L'utilisation de la carte ou d'un autre moyen d'accès aux points du réseau de mobilité électrique peut être bloquée par l'EGME pour des raisons objectives et motivées relatives à :
 - a) L'utilisation en toute sécurité des points de charge de batteries pour les véhicules électriques ;
 - b) La sécurité du système de gestion du réseau de mobilité électrique ;
 - c) Violation du contrat par le CEME, avec lequel l'UVE a un contrat, avec un ou plusieurs agents de la mobilité électrique

ou du secteur de l'électricité, aux termes du règlement sur la mobilité électrique.

- 7.2. L'utilisation de la Carte ou des moyens alternatifs d'accès aux points du réseau de mobilité électrique peut être bloquée par l'EGME à la demande du CEME conformément aux Conditions Générales du Contrat entre l'UVE et le CEME.
- 7.3. Dans les cas visés aux paragraphes précédents, l'EMCEE informe le titulaire de la carte UVE, par écrit, du blocage de l'utilisation de la carte et des raisons de ce blocage, si possible avant le blocage de la carte ou, au plus tard, immédiatement après le blocage, à moins que cette information ne puisse être fournie pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou qu'elle soit interdite par d'autres dispositions légales ou réglementaires applicables.
- 7.4. Dès que les raisons du blocage de la carte ne sont plus valables, l'EMCEE peut demander à l'EGME de débloquer la carte.

8. D'AUTRES TÂCHES DE L'UVE

- 8.1. Il est de la responsabilité de l'UVE de s'informer dûment et avec l'anticipation nécessaire sur le fonctionnement des points, en suivant les instructions données par l'OPC.
- 8.2. Lorsque l'UVE constate un incident sur un point de recharge, elle doit en informer le PCO concerné.
- 8.3. Dans les espaces publics, l'UVE n'utilisera la place de stationnement que pendant le temps strictement nécessaire à la recharge du véhicule, sans préjudice des règles propres à chaque PCO, notamment en ce qui concerne le délai dans lequel, une fois la recharge terminée, le véhicule électrique doit être retiré de la place de stationnement.
- 8.4. À l'expiration de la période de prolongation stipulée au numéro précédent, l'UVE se trouve en situation de stationnement abusif, et est donc soumise aux actions des entités de contrôle du stationnement.

9. POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- 9.1. Chaque fois que, pour des raisons opérationnelles, EGME a accès aux données à caractère personnel des EVP, à savoir pour des notifications en temps réel ou dans le cadre de contacts ou de plaintes effectuées par les EVP, EGME traite ces données à caractère personnel conformément aux conditions prévues par la loi, à savoir dans le Règlement général sur la protection des données, approuvé par le Règlement (UE)

2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 (" RGPD "), ainsi que dans toute législation complémentaire applicable.

- 9.2. Lorsque EGME a accès aux données à caractère personnel d'une UVE, l'UVE recevra les informations prévues aux articles 13 et 14 du RGPD, selon que les données à caractère personnel ont été collectées auprès de l'UVE ou non, respectivement.

10. MODIFICATION DES CONDITIONS D'UTILISATION DU RÉSEAU DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

- 10.1. Les présentes conditions peuvent être modifiées par communication écrite, sur papier ou sur tout autre support durable, du CEME au titulaire de l'UVE.
- 10.2. Les conditions du présent contrat peuvent faire l'objet de modifications décidées et formellement communiquées par le GEME au CEME, dans le cadre de ses attributions, en conservant, dans tous les cas, l'obligation liée à la communication.
- 10.3. La proposition de modification des Conditions sera communiquée au moins 14 jours avant la date d'entrée en vigueur proposée, et le Titulaire de l'UVE sera réputé avoir accepté les modifications proposées s'il n'a pas communiqué, par écrit et avant la date d'entrée en vigueur proposée, qu'il ne les accepte pas.
- 10.4. Si le Titulaire de l'UVE n'accepte pas les modifications proposées, il aura le droit de résilier la convention avec CEME.