

Conditions générales

pour la fourniture de services d'électromobilité

(état mars 2025)



Remarque préliminaire

Afin d'améliorer la lisibilité des ces conditions générales («CG»), on parle ci-après exclusivement du «client», et il est renoncé à l'usage du féminin. Les clientes sont toujours comprises dans cette formulation.

1. Champ d'application et rapport contractuel

Ces conditions générales s'appliquent à toutes les relations juridiques (offres, négociations contractuelles, contrats) entre le TCS («TCS») et ses clients concernant la mise à disposition de stations de recharge pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables, le paiement de services de recharge à ces stations et la fourniture d'éventuels autres services dans le domaine de l'électromobilité (conjointement les «services d'électromobilité»).

En s'inscrivant au service de recharge ou au plus tard lors de l'achat du service d'électromobilité, le client reconnaît les présentes CG. Celles-ci constituent une partie intégrante du contrat conclu entre le TCS et le client (le «contrat»). Les conditions divergentes du client, respectivement les modifications et/ou compléments des CG par celui-ci sont nulles et non avenues pour le TCS, à moins que celui-ci ne consente expressément et par écrit à leur validité.

Le TCS fournit ses services d'électromobilité conformément à la version des CG en vigueur au moment de la commande. La version valable des CG peut être consultée sur le site web www.tcs.ch/fr/produits/cg. Le TCS se réserve de modifier ces CG en tout temps. Les modifications sont portées à la connaissance du client de manière appropriée et sont réputées approuvées depuis la date de modification communiquée.

2. Inscription et compte client

2.1 Inscription

Le client doit s'inscrire sur le portail eCharge pour le service de recharge et ouvrir un compte client afin de pouvoir utiliser tous les services d'électromobilité offerts par le TCS. Il est tenu de remplir le formulaire d'inscription intégralement et conformément à la vérité. Le média d'accès peut être défini par le client.

Le TCS est en droit de refuser l'ouverture d'un compte client sans indication des motifs.

Le client est tenu de garder ses données d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe) secrètes, de ne pas les transmettre à des tiers et de les conserver protégées de l'accès non autorisé de tiers. Il doit modifier immédiatement ses données s'il soupçonne que des personnes non autorisées en ont pris connaissance.

2.2 Carte client

Le TCS peut mettre une carte client à la disposition des clients inscrits du service de recharges. Avec cette carte, le client peut s'identifier aux stations de recharge du réseau eMobility du TCS ainsi que dans les partenaires de *roaming du TCS*, débloquer et payer les processus de paiement.

En cas de perte ou de vol de la carte client, le client doit informer le TCS immédiatement. Le TCS décline toute responsabilité pour l'utilisation abusive d'une carte client perdue ou volée. Si celle-ci est utilisée pour le paiement avant que le client ne l'ait fait bloquer par le TCS, le client doit payer lui-même les montants correspondants.

Lors de l'utilisation de la carte client, le client est tenu de vérifier les prix en vigueur pour les clients finaux dans l'application eCharge.

Le TCS remplace gratuitement les cartes clients défectueuse lorsque le défaut n'est pas imputable au client. Le remplacement de cartes clients perdues, volées ou endommagées par le client a lieu pour le compte du client.

2.3 Décompte et paiement

Pour les clients disposant d'un compte client, le décompte des processus de recharge activés au cours d'un mois civil est effectué au début du mois suivant par le TCS ou un tiers mandaté par celui-ci. Le montant de la facture est tout de suite dû.

Le montant échu de la facture est débité de la carte de crédit enregistrée dans le portail clients eCharge. Si un paiement ne peut être réalisé avec succès parce que la date de validité de la carte de crédit enregistrée a expiré, que celle-ci n'a pas suffisamment de fonds ou pour une autre raison, le TCS tente de débiter la carte à nouveau. Si la seconde tentative échoue, le TCS facture le montant avec un délai de paiement de 30 jours à compter de la date de facturation. Les frais de traitement en cas de facturation s'élèvent à CHF 20. Le TCS est en droit de bloquer l'accès au service de recharge jusqu'à la réception du paiement.

Le client peut voir les informations sur les décomptes des mois écoulés et du mois courant qui n'ont pas encore fait l'objet d'un décompte dans le portail clients.

Pour les clients qui ne sont pas inscrits au service de recharge, le prix du processus de recharge activé est débité de la carte de crédit du client directement après ce processus.

2.4 Blocage du compte client

Le TCS peut bloquer le compte client du service de recharge sans préavis et l'exclure de l'achat de services d'électromobilité lorsque (i) le client viole les dispositions de ces CG (notamment les prescriptions de sécurité du chiffre 4.3), (ii) il se comporte d'une autre manière contraire à la bonne foi ou à la loi, ou (iii) le blocage est dans l'intérêt présumé du client, par exemple en cas d'abus de tiers.

Le client est averti par e-mail du blocage intervenu. Celui-ci peut être maintenu aussi longtemps que son motif persiste.

3. Application électromobilité et portail clients

Le TCS met à la disposition du client un portail eCharge ainsi que l'application eCharge dans les App Stores correspondants (iOS, Android) (conjointement le «logiciel eMobility»). Au moyen de l'application eCharge, le client peut notamment trouver des stations de recharge et payer des recharges, consulter ses factures ou contrôler ses processus de recharge (lieu, durée, coût de chaque processus de recharge).

Le TCS et ses donneurs de licence sont propriétaires de tous les droits sur le logiciel eMobility, y compris des contenus et données consultables par son biais. Le client ne peut utiliser le logiciel eMobility qu'aux fins prévues par ces CG.

Le client est tenu d'actualiser le logiciel eMobility dès que des mises à jour sont disponibles. Si le client omet de le faire, il est possible que l'application ne fonctionne pas ou que des lacunes de sécurité ne soient pas comblées.

4. Services de recharge

4.1 Trouver une station de recharge

Le TCS met à la disposition de ses clients des stations de recharge où ils peuvent recharger leurs véhicules électriques avec de l'énergie électrique. À cette fin, le TCS fournit sur son site web et dans l'application eCharge un instrument grâce auquel le client peut consulter en temps réel les sites et la disponibilité des stations de recharge dans le réseau eMobility du TCS ainsi que dans les réseaux des partenaires de roaming du TCS, et réserver la station de recharge de son choix pour son processus de recharge (si l'exploitant de la station le permet).

4.2 Recharge du véhicule

Pour le processus de recharge, le client doit relier son véhicule à la station de recharge au moyen du câble de recharge. Il doit utiliser la prise qui correspond aux spécifications techniques de son véhicule. Selon la station de recharge, la prise doit d'abord être débloquée au moyen de la carte client ou dans l'application eCharge.

Afin de démarrer le processus de recharge, le client doit placer sa carte client devant le lecteur RFID de la station de recharge ou débloquer cette dernière pour le processus de recharge au moyen de l'application eMobility. Pour mettre fin au processus de recharge, le client doit à nouveau placer sa carte client devant le lecteur RFID de la station de recharge et stopper le processus de recharge ou le terminer au moyen de l'application eMobility.

Si la carte client ou l'application eMobility est utilisée dans le réseau d'un partenaire de roaming du TCS, ce dernier ne peut garantir l'exécution correcte des services de recharge et le traitement des données y afférent.

Si la station de recharge ne peut être débloquée correctement pour le processus de recharge, si celui-ci ne peut être achevé ou si la station de recharge est défectueuse ou endommagée, le client doit en informer le TCS.

4.3 Prescriptions de sécurité

Le client s'engage à

- connecter à la station de recharge uniquement des véhicules rechargeables électriques ou hybrides admis à la circulation routière,
- connecter uniquement des véhicules qui correspondent avec leurs composants (câble de recharge, prise, etc.) à toutes les prescriptions légales et sont dans un état prêt à l'usage, sûr et entretenu correctement,
- respecter les directives du constructeur de véhicule concernant la durée et la performance maximale du processus de recharge,
- utiliser la station de recharge conformément à ces CG et respecter toutes les directives et conditions d'utilisation du propriétaire de station de recharge et/ou du TCS, et
- protéger la station de recharge et son environnement le mieux possible contre les détériorations dans sa sphère d'influence.

En cas d'alerte se manifestant par des témoins lumineux à la station de recharge et/ou dans son véhicule, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir sa sécurité et celle de tiers et protéger son véhicule. Notamment, si cela est sans danger, le client déconnecte immédiatement son véhicule de la station de recharge et appelle la hotline d'assistance du fournisseur de station de recharge.

Le client répond envers le TCS et le propriétaire de la station de recharge des dommages qu'il cause en violation de ce chiffre 4.3 à la station de recharge ou à son environnement.

4.4 Disponibilité et état des stations de recharge

Les obligations du TCS relatives aux services de recharge se limitent à la mise à disposition de stations de recharge au client, à la réception de paiements pour les processus de recharge et à leur transfert à l'exploitant de la station de recharge.

Les stations de recharge mises à disposition sont exploitées par le propriétaire de station de recharge concerné. Celui-ci est tenu de veiller à ce que ses stations de recharge soient dans un état prêt à l'usage, sûr et bien entretenu. Il est en droit de limiter l'exploitation des stations de recharge dans le temps ou de l'interrompre durablement.

Le TCS affiche les interruptions et la disponibilité des différentes stations de recharge dans le logiciel eMobility. Toutefois, il exclut au demeurant toute responsabilité pour la disponibilité, l'état et la sécurité des stations de recharge.

4. Interruption des services de recharge

Le réseau de stations de recharge du TCS et le logiciel eMobility sont en principe à la disposition du client 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le TCS ne peut toutefois garantir ni le fonctionnement de son réseau sans interruptions ou dérangements, ni des heures et des capacités de chargement déterminées.

Le TCS est en droit de limiter ou d'interrompre temporairement la disponibilité de son réseau de stations de recharges et du logiciel eMobility dans les cas suivants:

- interruptions liées à l'exploitation telles que pannes de système, élimination d'erreurs et travaux d'entretien et de mise à jour;
- interruption des lignes de télécommunications ou de la connexion Internet entre la station de recharge et les serveurs du TCS ou ceux de ses fournisseurs de services;
- surcharge ou sous-charge dans le réseau électrique;
- force majeure, événements extraordinaires et catastrophes naturelles;
- dans tous les autres cas qui rendent cela absolument nécessaire.

5. Publicité

Le TCS est en droit de fournir au client via le logiciel eMobility ou autrement de la publicité personnalisée ou liée à un site (par ex. offres aux alentours d'une station de recharge).

6. Autres services d'électromobilité

Le TCS peut offrir au client d'autres services dans le domaine de l'électromobilité, par exemple une assurance mobilité. Si de tels services sont payants, le TCS en informe le client.

7. Paiement des services de recharge

Le prix d'un service de recharge se compose des éléments suivants: frais de démarrage, achat d'électricité, durée de stationnement et frais de réservation.

Le prix des services de recharge achetés fait l'objet d'un décompte selon chiffre 2.3. Les prix indiqués s'entendent toujours TVA incluse.

8. Durée du contrat et résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par chacune des parties par e-mail moyennant un préavis d'un mois pour la fin d'un mois.

Chaque partie peut résilier le présent contrat en tout temps par écrit pour justes motifs, sans préavis. Sont réputés justes motifs notamment une violation prolongée ou grave du contrat, ou une infraction aux prescriptions de sécurité du chiffre 4.3.

9. Responsabilité du TCS

Le TCS ne répond pour lui-même et ses auxiliaires que des dommages résultant d'actes intentionnels ou d'une négligence grave. Toute autre responsabilité du TCS, notamment pour les dommages consécutifs, le manque à gagner ou les données perdues ou modifiées, est exclue dans la mesure où la loi le permet.

10. Données de clients, protection des données

En relation avec la fourniture de prestations en vertu de ce contrat, le TCS peut recueillir, enregistrer, traiter, utiliser et transmettre à des tiers des données du client que celui-ci a fournies ou qui sont générées par son utilisation du logiciel eMobility (en relation avec la recharge du véhicule), moyennant le respect constant des normes de protection des données, dans la mesure où cela est destiné (i) à remplir des obligations contractuelles vis-à-vis du client (ii), à l'entretien, au développement et au maintien de la relation client, (iii) à l'individualisation du logiciel eMobility ou à la mise à disposition de contenus ou de publicité personnalisés, ou (iv) à la promotion, la conception et le perfectionnement de produits et services des TCS et à des fins statistiques.

Les données sont mémorisées dans l'UE tant que cela est nécessaire pour les finalités susmentionnées.

Le TCS est en droit d'utiliser l'adresse électronique du client à des fins de marketing, notamment pour le rendre attentif à d'autres offres susceptibles de l'intéresser. Le client peut révoquer son consentement à tout moment par e-mail à l'adresse indiquée ci-dessous, sans effets sur ce contrat.

Le TCS prend les mesures correspondant à l'état de la technique pour la confidentialité des données à caractère personnel et la protection des données contre les accès non autorisés.

Pour les questions en relation avec la protection des données, notamment pour les informations sur les données stockées, leur rectification et leur suppression, le client peut s'adresser au préposé à la protection des données du TCS: Touring Club Suisse, TCS Corporate Center, Legal & Compliance, Case postale 820, 1214 Vernier (dataprotection@tcs.ch).

11. Dispositions finales

Le client saisit dans son portail clients personnel dans un délai de dix jours ouvrables toutes les modifications par rapport aux indications fournies lors de l'enregistrement (par ex. changement de nom ou nouveau moyen de paiement). La notification de communications du TCS au client peut avoir lieu valablement à la dernière adresse électronique indiquée au TCS.

Si une disposition de ces CG est ou devient nulle ou inexécutable, cela n'affecte pas le reste de celles-ci. La disposition nulle ou inexécutable est

remplacée par une disposition valable ou exécutable se rapprochant le plus possible, du point de vue juridique et économique, de la disposition nulle ou inexécutable.

Le contrat ainsi que les droits et obligations qui en découlent ne sont pas transférables sans l'autorisation écrite de l'autre partie. Demeure réservé le transfert de ce contrat du TCS à l'une de ses filiales.

Ce contrat est régi par le droit matériel suisse. Le for exclusif est Berne. La présente clause d'élection de droit et de for n'est pas valable si le client

peut invoquer de manière impérative en tant que consommateur l'application d'un autre droit et/ou la compétence d'un autre tribunal.

