Conditions générales d'utilisation du service (CGU)

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent les modalités et conditions d'accès et d'utilisation de l'Application mobile mise à disposition par ZERO CARBON EMISSION sas au capital de 28 900 € dont le siège social est situé au WTC BUSINESS CENTER 5 Place Robert Schumann, 38 000 Grenoble, inscrite au Registre du Commerce de Grenoble sous le n° 922 347 331 (ci-après " ZCE ") par l'Utilisateur Hôte.

L'UTILISATEUR EST TENU DE LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS DANS L'APPLICATION AVANT DE LES ACCEPTER ET D'ACCÉDER AU SERVICE.

Les présentes CGU sont complétées par des Conditions Spécifiques Clients et des Conditions Spécifiques Hôtes lesquelles constituent, ensemble, un accord entre les Utilisateurs entre eux, et les Utilisateurs et ZCE concernant l'accès et l'utilisation de l'Application et du Service.

Article 1 – Définitions

Pour les besoins des présentes :

« Application » désigne l'application mobile « e-WattelZCE » éditée et commercialisée par ZCE, donnant accès au Service. L'Application comprend également les Contenus, les logiciels, les programmes, les outils (de programmation, de navigation, etc.), les bases de données, les systèmes d'exploitation, la documentation et tous autres éléments et services qui la composent, les mises à jour et les nouvelles versions qui peuvent être apportées à l'Application par ZCE.

« Contenu » désigne, sans que cette liste soit limitative, la structure de l'Application, le contenu éditorial, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédia, les contenus visuels, les contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu présent au sein de l'Application à l'exception des commentaires et contenus intégrés par les Utilisateurs dans l'Application qui restent sous leur seule responsabilité.

« Emplacement de Charge » désigne l'Emplacement de Charge privé de l'Hôte équipé d'une borne de recharge électrique ou de toute autre dispositif de charge connecté.

« **Frais de Réservation** » : Frais fixes payés par le Client à chaque réservation.

« Frais de Service » désigne le montant comprenant (i) les frais de fonctionnement techniques et de maintenance de l'Application, les frais de fonctionnement du Service, (ii) commission de ZCE en tant qu'opérateur de la plateforme e-WattelZCE de mise en relation.

« **Frais STRIPE** » : frais de décaissement prélevé par le prestataire de paiement STRIPE à chaque virement mensuel opéré par ledit prestataire du compte Utilisateur Hôte STRIPE vers le compte bancaire personnel de l'Utilisateur Hôte renseigné par ce dernier lors de l'activation de son compte.

« Heure de Réservation» désigne une unité de temps passé de 60 minutes à compter du début de la Réservation. Toute heure débutée est considérée comme réalisée en totalité et doit en conséquence être payée intégralement.

« Réservation » désigne une période déterminée d'une ou plusieurs Heure(s) consécutive(s) de mise à disposition par l'Utilisateur Hôte au bénéfice de l'Utilisateur Client de l'Emplacement de Charge à réserver sur l'Application.

« Prix Client » désigne le montant toutes taxes comprises comprenant le Prix de Charge et les Frais de Réservation payés par l'Utilisateur Client.

« **Prix de Charge** » : montant variable déterminé par l'Utilisateur Hôte en contrepartie de la consommation à l'Emplacement de Charge durant la Réservation. Ce prix peut-être de 0 €, fixé par les utilisateurs hôte qui utilisent le service en contrepartie d'un abonnement. Dans ce cas, il n'existe aucun frais de transaction associée.

Ce prix sera réparti de la manière suivante : (i) 85% reversé à l'Utilisateur Hôte « **Rémunération de l'Utilisateur Hôte** », (ii) 15% reversés à ZCE au titre des Frais de Service

« Réservation » désigne la réservation d'un créneau horaire d'un Emplacement de Charge, par un Utilisateur Client auprès d'un Utilisateur Hôte.

« Service » désigne le service proposé par l'Application, à savoir la mise en relation par ZCE entre des Utilisateurs Hôtes et des Utilisateurs Clients permettant la Réservation, pour une période définie, d'un Emplacement de Charge en contrepartie du paiement du Prix de Charge. Le Service est recommandé sur les créneaux horaires compris entre 6 heures et 23 heures. Le Service inclut les différentes fonctionnalités, connectées ou non, disponibles dans l'Application.

« Utilisateur » désigne un Utilisateur Client ou un Utilisateur Hôte. L'Utilisateur peut être Utilisateur Client ou Utilisateur Hôte uniquement, ou à la fois Utilisateur Client et Utilisateur Hôte pour les particuliers.

« **Utilisateur Client** » désigne un particulier, personne physique majeure- ayant téléchargé l'Application, qui a créé un compte sur l'Application et accepté les présentes CGU et les Conditions Spécifiques d'Utilisation (CSU) Client.

« **Utilisateur Hôte** » désigne soit un particulier, personne physique majeure, ou un professionnel (société) ayant téléchargé l'Application, qui a créé un compte sur l'Application et accepté les présentes CGU et les Conditions Spécifiques d'Utilisation (CSU) Hôtes applicables.

« Équipement à charger » désigne tout équipement à chargeurs électriques ou hybrides rechargeables.

<u>Article 2</u> – Objet de l'Application

L'Application est une place de marché dénommée « e-WattelZCE » qui assure la mise en relation d'Utilisateurs Hôtes qui souhaitent mettre à la disposition d'Utilisateurs Clients leur(s) Emplacement de Charge, afin de leur permettre, via un système de Réservation en ligne, de stationner leur Équipement à charger et éventuellement de charger, pour une période définie, la batterie de leur Équipement à charger hybride rechargeable ou électrique uniquement, en contrepartie du paiement du Prix de Charge et de Frais de Réservation.

A ce titre, ZCE intervient au travers en tant qu'intermédiaire technique pour la mise en relation d'Utilisateurs. Il n'assume aucune garantie ou responsabilité au titre des conventions, offres, paiements, ou communications diverses qui pourraient avoir lieu par son entremise et ne porte aucune obligation générale de surveillance ou de recherche active des faits ou circonstances révélant d'activités illégales.

<u>Article 3</u> – Accès à l'Application et au Service

3.1 Téléchargement de l'Application

L'Application est accessible sur téléphone ou tablette mobiles et compatibles.

Elle est téléchargeable gratuitement sur le terminal Apple iOS et/ou Android de l'Utilisateur depuis les plateformes « Apple Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google.

3.2 Création d'un compte Utilisateur et acceptation des conditions contractuelles

L'accès au Service dans l'Application et l'utilisation du Service suppose la création d'un compte personnel, unique et non transférable par chaque Utilisateur, via un formulaire d'inscription accessible sur l'Application, ainsi que l'acceptation sans restriction ni réserve des conditions contractuelles afférentes (présentes CGU et CSU afférentes en fonction du profil Utilisateur).

L'Utilisateur atteste avoir la pleine capacité juridique telle que définie par les articles 1145 et suivants du Code civil. Il s'engage à ce que les informations renseignées dans son compte soient exactes, fiables, complètes et mises à jour. En cas d'insuffisance d'informations, ZCE se réserve le droit de refuser la création d'un compte Utilisateur.

Il pourra être proposé à l'Utilisateur une opération de vérification de cohérence des informations renseignées sur le compte à celles figurant sur la pièce d'identité que l'Utilisateur pourra téléverser selon la procédure décrite dans les CSU applicables.

Le compte Utilisateur ne peut être utilisé que par l'Utilisateur inscrit. Les conditions et modalités de création d'un compte Utilisateur Client et Utilisateur Hôte sont décrites aux CSU afférentes.

Article 4 - Paiement

Toutes les transactions de paiement sont effectuées de manière sécurisée et à distance directement et exclusivement sur la plateforme de paiement en ligne STRIPE et soumises aux conditions générales de STRIPE accessibles via le lien suivant : https://stripe.com/fr/legal/ssa/fr-fr.

ZCE n'assume aucune responsabilité pour les paiements effectués via le prestataire de paiement STRIPE sur l'Application. Toute contestation, revendication, litige relatif au crédit et/ou débit d'une Session de Charge et de manière générale tout dysfonctionnement afférent au processus de paiement devra être adressée directement à STRIPE.

Article 5 - Avis, Chat et contenus intégrés par les Utilisateurs

Dans une version future, l'Utilisateur, qu'il soit Client et/ou Hôte, aura la possibilité d'évaluer son expérience sur l'Application via un système de notation et d'avis.

L'Utilisateur Client pourra publier un avis (et un seul) sur la fiche profil de l'Utilisateur Hôte après le terme de sa Réservation de l'Emplacement de Charge. L'Utilisateur Hôte pourra décider de répondre (une seule fois) à l'avis laissé par l'Utilisateur Client. Une fois l'avis publié, il ne pourra pas faire l'objet de modification. Cet avis sera accessible par l'ensemble des Utilisateurs se rendant sur la fiche profil de l'Utilisateur Hôte faisant l'objet de l'avis, sera publié et conservé pendant une durée maximum de 24 mois.

Les avis font l'objet d'une modération telle que décrite à l'article 6. La Plateforme ne garantit pas que les avis publiés émanent d'Utilisateurs ayant effectivement utilisés l'Emplacement de Charge sur lequel figure un avis. L'Utilisateur Hôte gardien de l'Emplacement de Charge pourra signaler tout éventuel doute quant à l'authenticité de l'avis publié en motivant sa demande sur le formulaire en ligne mis à disposition par le Système interne de traitement des réclamations. Tous les avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont publiés.

De manière accessoire, l'Utilisateur Client pourra également rentrer en contact avec l'Utilisateur Hôte via une fonction de messagerie instantannée en cliquant sur le bouton « Contacter l'Hôte » et ce, uniquement dans l'objectif de faciliter la communication entre les Utilisateurs et avec pour finalité la Réservation via l'Application. À tout moment, l'Utilisateur Hôte pourra signaler tout comportement qu'il jugerait abusif auprès du système interne de traitement des réclamations.

L'Utilisateur s'interdit de rédiger et publier des commentaires qui violent les droits de tierces parties, tels que les droits de propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur et droit des

marques) la confidentialité, les droits de la personnalité (notamment image, vie privée) ou d'autres droits personnels ou de propriété, des commentaires ou contenus contraire aux lois et aux règlements ou illicites au sens large, à savoir des contenus se référant à des informations quelle que soit leur forme, qui, en vertu du droit applicable, sont soit elles-mêmes illicites, comme les discours haineux illégaux, ou les contenus à caractère terroriste et les contenus discriminatoires illégaux, soit rendues illicites par les règles applicables en raison du fait qu'elles se rapportent à des activités illégales (par exemple, des images représentant des abus sexuels commis sur des enfants, d'images privées sans consentement, du harcèlement en ligne, de la vente de produits autres que ceux prévus au titre des présentes, etc.)

L'Utilisateur demeure entièrement et seul responsable de ses commentaires et de tout type de contenus diffusés sur la Plateforme, quel qu'en soit la forme (texte, sons, images, vidéos). ZCE se réserve le droit de supprimer tout commentaire contraire au respect des présentes CGU et/ou de prendre toutes mesures proportionnées telles que décrites à l'article 8 des présentes.

Article 6 – Modération

L'Application comprend un outil de modération automatique dont le fonctionnement est basé sur une liste de termes standardisée et enrichie. La modération n'intervient que sur les textes et ne s'applique pas aux images.

Cet outil est actif sur l'ensemble de l'Application et notamment sur la fonction de Chat.

Ainsi, si un Utilisateur souhaite poster ou envoyer un message ou une information contenant un terme faisant partie de la liste de modération, un message sera affiché à l'Utilisateur à la suite de l'essai d'envoi, et sera bloqué / non envoyé ; l'Utilisateur sera alors invité à rectifier le terme supprimé.

Cet outil de modération est un outil standard du marché et a été installé pour lutter contre la diffusion de contenus illicites en ligne. Toutefois, ZCE n'apporte aucune garantie quant à son bon fonctionnement et ne pourra pas être tenu responsable en cas d'absence ou de mauvaise modération sur des contenus qui pourraient être considérés comme illicites et qui ne figureraient pas dans la liste existante, les Utilisateurs restant responsables des messages et informations publiés et/ou envoyés.

Article 7 – Licence d'utilisation

ZCE concède à l'Utilisateur un droit personnel d'utilisation de l'Application, du Contenu et du Service, non exclusif, révocable, non cessible, non transmissible, mondial et gratuit, uniquement pour ses besoins propres dans le cadre de l'Utilisation de l'Application et du Service, à l'exclusion de toute autre finalité.

Il est strictement interdit à l'Utilisateur d'accéder et/ou d'utiliser les composants logiciels de l'Application à d'autres fins.

L'Utilisateur n'acquiert aucun autre droit sur l'Application, le Contenu et/ou le Service que ceux conférés par les présentes.

Article 8 – Obligations de l'Utilisateur et garanties

L'Utilisateur s'engage à :

- Ne pas reproduire, même temporairement et/ou partiellement, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, l'Application et/ou son Contenu, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- Ne pas utiliser de logiciels ou de procédés destinés à reproduire et/ou copier le Contenu ;
- Ne procéder à aucune adaptation, modification, traduction, transcription, compilation, décompilation, assemblage, désassemblage de tout ou partie de l'Application, du Service et/ou du Contenu ;
- Ne pas introduire dans l'Application de virus informatique ou d'autres logiciels malveillants qui pourraient affecter de quelque manière que ce soit le fonctionnement du Service ou tout autre site web associé ;
- Ne pas exporter l'Application et/ou la fusionner avec d'autres programmes informatiques ;
- Ne pas créer des œuvres dérivées ;
- Ne pas supprimer tout élément d'identification des droits d'auteur, des marques ou tout autre indication de droits réservés ;
- Ne pas réaliser un usage contraire aux bonnes mœurs, et à l'ordre public ou illégal (tels que, sans que cette liste soit limitative, tout contenu à caractère racial, pornographique ou sexuel) ;
- Ne pas publier des contenus tels que définis à l'article 5 ;
- Informer ZCE s'il a connaissance d'un acte de piratage et/ou d'une utilisation illégale, illicite ou non contractuelle de l'Application et/ou de son Contenu via un formulaire accessible depuis l'Application ;
- de traiter toutes demandes d'informations que ZCE pourrait lui faire parvenir suite à la réception d'une notification ou d'une injonction d'agir contre des contenus illicites ;
- de traiter toute demande de notification le concernant ou toute contestation, revendication, litige des autres Utilisateurs ou tout tiers.

Tout Utilisateur garantit être titulaire d'une police d'assurance couvrant tous les dommages matériels et corporels qu'il est susceptible de causer.

Article 9. Restriction – Suspension – Résiliation

1. **Restriction – Suspension**

ZCE pourra prendre toutes mesures adaptées et proportionnées qu'elle estime nécessaire, consistant à restreindre l'accès ou suspendre (ci-après dénommé « **les Mesures de Restriction** ») tout ou partie des informations/contenus mis en ligne par l'Utilisateur ou le compte de l'Utilisateur, sous réserve de l'envoi d'une information préalable ou au plus tard le jour de la mise en œuvre de la Mesure de Restriction décidée sur la base des motifs suivants :

1. présomption sérieuse de comportements abusifs portant atteinte à l'Application, aux présentes CGU, au droit en vigueur, à l'image et à la réputation du groupe ZCE ou aux Utilisateur (notification suite notamment à un comportement inapproprié, discriminatoire, intimidation ou harcèlement, démarchage commerciale ou spam) ;
2. connaissance par la Plateforme de l'existence de contenus illicites ou présumés illicites, notamment suite à la réception d'une notification ou d'une injonction d'agir contre les contenus illicites émise par une autorité compétente.

La Mesure de Restriction est prise pour une durée proportionnée aux faits reprochés, sans pouvoir excéder une durée de six (6) mois.

La Mesure de Restriction prise par ZCE peut faire l'objet d'une contestation auprès du système interne de traitement des réclamations indiqué à l'article 14.2.

Si l'Utilisateur n'est pas en mesure de remédier aux faits reprochés, ZCE pourra procéder à la suppression du compte de l'Utilisateur dans les conditions prévues ci-dessous.

1. **Suppression du compte**

ZCE se réserve le droit de remettre en cause la participation de l'Utilisateur de l'Application en cas de violation des présentes, 30 jours après l'envoi d'une notification, restée infructueuse, (que l'Utilisateur aura la possibilité de contester via le système interne de traitement des plaintes), ou immédiatement le cas échéant si le manquement ne peut pas faire l'objet d'une régularisation. Cette décision a pour conséquence de supprimer le compte de l'Utilisateur de l'Application. Toute suppression du compte est définitive et ne permet plus d'utiliser le Service et l'Application.

Si cette décision fait suite à l'application d'une Mesure de Restriction, sans que l'Utilisateur n'ait pu remédier aux faits qui lui sont reprochés, ZCE aura la possibilité de notifier la suppression du compte, moyennant le respect du délai de préavis visé ci-dessus. Ce délai de préavis ne sera pas applicable si une obligation légale ou règlementaire oblige ZCE à agir promptement, en cas de violation d'une telle obligation, pour une raison légale impérative ou en cas de manquements répétés par l'Utilisateur aux présentes CGU. ZCE ne sera par ailleurs pas tenue de motiver sa décision lorsqu'elle est astreinte à ne pas le faire en vertu d'une obligation légale ou règlementaire ou en cas de manquements répétés aux présentes CGU.

Article 10 – Disponibilité de l'Application

ZCE n’est tenue que d'une obligation de moyens en ce qui concerne le fonctionnement, l’accès ou la disponibilité de l’Application et du Service. ZCE s’engage à faire ses meilleurs efforts pour sécuriser l’accès, la consultation et l’utilisation de l’Application et du Service.

L’Application est accessible en continu, sauf en cas de force majeure ou de survenance d’un évènement hors du contrôle de ZCE, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement ou à l’amélioration de l’Application et/ou du Service ou en raison de pannes ou de contraintes liées au fonctionnement des réseaux ou de panne informatique.

ZCE est libre de supprimer l’Application et de mettre un terme au Service sous réserve de respecter un délai de prévenance raisonnable pour les Utilisateurs, d’assurer le paiement de toute Rémunération de l’Utilisateur Hôte due pour une réservation effectuée et honorée par un Utilisateur Client.

Article 11 – Limitations de responsabilité et exclusion de garanties

11.1 Dans la limite des lois et règlements applicables, ZCE décline toute responsabilité quant à l'utilisation de l'Application et du Service par l’Utilisateur et ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à l’accès, la rapidité, la performance ou la qualité de l'Application et du Service. En particulier, l’accès à l’Application pourra être momentanément et périodiquement suspendu pour des raisons techniques ; le cas échéant, les équipes techniques feront leurs meilleurs efforts pour résoudre le problème dans les délais les plus brefs.

11.2 ZCE ne garantit pas que l’Application sera exempte de toute erreur ou anomalie ou qu'elle ne puisse pas faire l'objet d'atteintes ou d'attaques, notamment par des virus, ce qui peut entrainer des dysfonctionnements, interruptions, pannes ou pertes de données ou d'informations.

Enfin, il est entendu que le Contenu de l’Application est présenté sans aucune garantie de quelque nature que ce soit, ce que l’Utilisateur reconnait expressément.

11.3 L’accès et l’utilisation de l’Application se font aux risques et périls de l’Utilisateur. Il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et /ou logiciels stockés sur ses équipements téléphonique et informatique contre toute atteinte, ainsi que de se conformer à toutes lois et règlementation applicables, en ce compris sans s’y limiter, la règlementation en matière d’énergie tant au niveau français, qu’au niveau européen.

11.4 En tout état de cause, la responsabilité de ZCE ne saurait être engagée :

- en cas de non-respect par l’Utilisateur des présentes CGU et/ou des Conditions Spécifiques Client et/ou Hôte ;
- en cas de non-respect par l’Utilisateur des lois et règlementations applicables en ce compris la règlementation en matière d’énergie, ou de tout arrangement, accord ou contrat conclu avec des tiers ;

- en cas de dysfonctionnement de l'Application en raison d'une cause, volontaire ou involontaire, qui est imputable à l'Utilisateur ou qui est imputable à un tiers ou à un acte de malveillance, d'un dysfonctionnement d'un logiciel, du smartphone/tablette, d'une interface ou tout autre produit ou fourniture de l'Utilisateur ;
- en cas de dysfonctionnement et/ou défaillance du réseau informatique et/ou de communication quelle qu'en soit la cause ;
- en cas de publication ou d'envoi de contenus illicites qui n'auraient pas fait l'objet d'une modération ;
- en cas d'évolutions législatives ou règlementaires affectant, impactant totalement ou partiellement l'Application ou le Service.

11.5 ZCE en sa qualité de simple intermédiaire technique n'est partie à aucun accord, aucune Réservation ni aucune transaction conclu(e) entre Utilisateurs en vue de mettre à disposition un Emplacement de Charge ou d'en faire bénéficier en contrepartie du paiement du Prix. ZCE se limite à proposer et faciliter l'accès au Service par la mise en relation des Utilisateurs Clients et des Utilisateurs Hôtes au travers de l'Application. En dehors de l'outil de modération, ZCE n'exerce aucun contrôle ni sur les échanges que peuvent avoir les Utilisateurs entre eux avant, pendant et après la Réservation, ni sur la validité, la sécurité, la légalité de l'Emplacement de Charge, ni sur les créneaux de Réservation proposés par les Utilisateurs, ni sur la véracité ou la fiabilité des informations communiquées par les Utilisateurs. ZCE ne saurait donc être tenue responsable, notamment en cas de défaillance d'un Utilisateur Hôte dans la mise à disposition d'un Emplacement de Charge, en cas de Réservation non assurée, en cas d'information erronée ou non mise à jour communiquée par l'Utilisateur Hôte, en cas d'annulation et/ou modification d'une Réservation par les Utilisateurs, en cas de retard d'un Utilisateur Client, en cas de comportement inapproprié d'un Utilisateur, en cas de non-paiement ou de fraude par un Utilisateur Client.

11.6 L'Utilisateur étant seul responsable de l'utilisation de l'Application, il reconnait que ZCE ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects, et notamment préjudice matériel, préjudice immatériel ou matériel, perte de données ou de programme, préjudice financier ou moral, résultant de l'accès ou de l'utilisation de l'Application, ou du fait, notamment, de l'interruption, de la suspension, de la modification ou de la cessation de l'Application/du Service ou d'un de ses éléments.

11.7 ZCE ne met en place aucun système de classement des Emplacements de Parking publiées par les Utilisateurs Hôtes, qui pourrait prioriser l'ordre de présentation des Bornes. Les offres sont présentées sur une carte géographique en fonction de l'adresse de l'Emplacement de Charge déclarée par l'Utilisateur Hôte. L'Utilisateur aura la capacité de zoomer/dézoomer sur une zone de la carte, afin de faire apparaitre plus ou moins d'Emplacement de Charge.

Article 12 – Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation de ce site/cette application, vos données personnelles sont traitées dans les conditions détaillées dans la politique de protection des données personnelles de ZCE.

Article 13 – Propriété Intellectuelle

L'Application et son Contenu, les marques notamment ZCE et e-WATTELZCE, les logos et signes distinctifs sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de ZCE.

Toute reproduction, représentation, adaptation, utilisation, traduction ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie de l'Application et/ou du Contenu sans avoir obtenu l'autorisation préalable de ZCE est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon puni de trois ans d'emprisonnement et de 300.000 € d'amende.

La reproduction, l'imitation, l'utilisation ou l'apposition des marques reproduites dans l'Application sans avoir obtenu l'autorisation préalable de ZCE constitue un délit de contrefaçon puni de quatre ans d'emprisonnement et de 400.000 € d'amende.

Sous réserve des dispositions des présentes CGU, l'Utilisateur ne doit ni copier, ni modifier, ni reproduire, ni représenter partiellement ou en totalité, sous quelque forme que ce soit les informations et les éléments apparaissant sur le Service, ni intervenir sur le Service, ni tenter de décompiler les logiciels de l'Application, ni réaliser d'œuvres dérivées, ni agir d'une manière contrevenant aux droits de propriété intellectuelle de ZCE et des tiers ayant autorisé ZCE à les utiliser. L'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle de ZCE ou d'un tiers ayant autorisé ZCE à l'utiliser, non expressément autorisée par les CGU est strictement interdite.

D'une manière générale, l'Utilisateur n'acquiert aucun droit de propriété de quelque nature que ce soit sur le savoir-faire, les dénominations sociales, les noms commerciaux, les marques, les droits d'auteur, logos et tout autre droit de propriété intellectuelle liés à ZCE.

Article 14 – NOTIFICATIONS – RÉCLAMATIONS – LITIGES ENTRE UTILISATEURS

14.1 Signalement

L'Utilisateur pourra procéder par voie électronique à toute notification précise et étayée, afin de signaler la présence sur l'Application de contenus qu'il considère comme illicites. Ces notifications font l'objet d'une vérification par ZCE, qui se réserve ou non la possibilité de retenir cette qualification et de prendre les Mesures de Restriction ciblées et adéquates. La décision prise par ZCE fera l'objet d'une information auprès du plaignant s'il s'est identifié et pourra faire l'objet d'un recours notamment au moyen du système interne de traitement des plaintes. Si pour des raisons techniques ou opérationnelles, ZCE ne peut prendre des mesures directement, il en informera le plaignant.

14.2 Plaintes ou litiges concernant la Réservation

Les plaintes ou litiges concernant la Réservation doivent être soulevés directement entre les Utilisateurs Clients et les Utilisateurs Hôtes à travers la messagerie instantannée.

ZCE n'est qu'un intermédiaire et ne saurait être tenue responsable des litiges intervenants uniquement entre Utilisateurs.

14.3 Système interne de traitement des réclamations sur l'Application

La Plateforme a mis en place un système interne de traitement des plaintes sur les sujets suivants :

- Manquement présumé de la Plateforme lié à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affecte l'Utilisateur plaignant ;
- Les questions technologiques directement liées à la fourniture de services d'intermédiation et qui affectent l'Utilisateur plaignant ;
- Les mesures de restriction prises par ZCE ou son comportement directement liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent l'Utilisateur plaignant.

Concernant les mesures de restriction prises par ZCE à la suite d'une notification ou au motif que les informations/messages fournis par l'Utilisateur sont considérés comme illicites ou incompatibles avec les CGU, l'Utilisateur pourra porter une réclamation pendant une durée de 6 mois suivant la notification de ladite mesure.

ZCE s'engage à traiter les réclamations dans des délais compatibles avec la complexité et l'importance du problème soulevé et à communiquer une réponse à l'Utilisateur plaignant.

Les décisions prises dans le cadre du système interne de traitement des plaintes de ZCE sont susceptibles de recours extra-judiciaire dans les termes de l'article 25 ou judiciaire.

Toute demande doit être adressée au système interne de traitement des plaintes (support client) disponible via un formulaire accessible depuis l'Application.

La prise en charge des problématiques rencontrées par les usagers, se fera via un formulaire accessible depuis l'Application, sur des horaires ouvrés (entre 9h et 17h), et en semaine du lundi au vendredi.

Par ailleurs, une ChatBot accessible depuis l'Application et sur internet, permet aux Usagers d'appréhender le Service de manière autonome, notamment sur les thématiques principales suivantes :

- **Le compte utilisateur** : créer et gérer son compte Utilisateur, (modifier son adresse mail, compléter ou modifier son profil), supprimer son compte, créer un nouveau profil, se connecter à son compte, enregistrer et modifier les informations relatives à son Équipement à charger,… ;
- **La Réservation d'un Emplacement de Charge** : gérer ses réservations (consulter, effectuer, modifier ou annuler une réservation), trouver un Emplacement de Charge adapté,… ;
- **La recharge** : débuter / clôturer une Charge, suivre la charge en cours,… ;

- **Le paiement** : comprendre le fonctionnement du paiement via le prestataire de services de paiement STRIPE sur la plateforme E-WattelZCE (effectuer / recevoir un paiement, comprendre les délais), demander un remboursement), … ;
- **La communication** : signaler un Utilisateur, contacter le support client, communiquer entre Utilisateurs.

14.4 Service clients – Médiation

En cas de litige au sujet du fonctionnement technique de la Plateforme ou de recours à la suite d'une mesure de restriction mise en place par le Plateforme, tout Utilisateur pourra contacter le support client qui pourra apporter un rôle d'intermédiaire à la résolution d'un différend, les litiges concernant la Réservation devant, en tout état de cause, être soulevés directement entre les Utilisateurs Clients et les Utilisateurs Hôtes.

Si l'Utilisateur a la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation et qu'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois, il a la possibilité de saisir le Médiateur de ZCE en s'adressant à lui par courrier à l'adresse du siège de ZCE.

Si l'Utilisateur réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne, mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en allant sur le lien suivant http://ec.europa.eu/consumers/odr.

Les procédures de réclamation et/ou de médiation s'appliquent sans préjudice de la possibilité pour l'Utilisateur d'introduire une action devant les tribunaux compétents.

Article 14 – Droit applicable

Les présentes CGU ainsi que les Conditions Spécifiques tant Clients qu'Hôtes sont régies par la loi française et sont interprétées et appliquées conformément à celle-ci.

Tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des présentes CGU ou des Conditions Spécifiques doit au préalable faire l'objet d'une tentative de règlement à l'amiable entre les parties avant d'être soumis à la compétence (i) du tribunal judiciaire territorialement compétent en cas de litige avec un non commerçant (ii) du Tribunal de Commerce de Paris en cas de litige avec un commerçant.

Article 15 – Mise à jour des CGU et des Conditions Spécifiques

Les CGU et les Conditions Spécifiques applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation de l'Application par l'Utilisateur.

ZCE se réserve le droit de modifier et mettre à jour les présentes CGU et les Conditions Spécifiques sans préavis, à tout moment.

Le cas échéant, les modifications et mises à jour s'imposeront à l'Utilisateur dès leur publication sur l'Application, à charge pour l'Utilisateur de consulter les CGU et les Conditions Spécifiques en vigueur lors de chaque connexion.

Toute modification importante prendra effet à la date qui figurera dans la notification qui en sera faite aux Utilisateurs sur leur Espace Client et au plus tôt dans les 15 jours à compter de la notification, à l'exception des cas de modifications rendues nécessaires en application d'obligations légales ou règlementaires ou en cas danger imprévu et imminent nécessitant la mise en place de modifications permettant de lutter contre la fraude, des logiciels malveillants, des spams, des violations de données ou d'autres risques en matière de cybersécurité.

Les modifications ne s'appliqueront pas aux transactions qui seraient en cours à la date de leur entrée en vigueur.

Article 16 – Dispositions diverses

16.1 Absence de renonciation

Le fait, pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir d'une clause des présentes CGU ou des Conditions Spécifiques ne saurait être interprété comme une renonciation temporaire ou définitive au bénéfice de la disposition en cause qui restera en vigueur.

16.2 Nullité d'une clause

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU ou des Conditions Spécifiques est déclarée non valide, nulle ou non écrite en application de la réglementation en vigueur, d'une évolution ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée, les parties s'engageant dans les plus brefs délais à mettre en place une disposition de remplacement valide et d'une portée équivalente la plus proche possible de l'esprit des présentes.

16.3 Force majeure

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français, les intempéries, les restrictions et modifications gouvernementales et légales, les pannes d'ordinateur et dysfonctionnements des réseaux de télécommunications, la défaillance des serveurs ZCE et tout autre cas indépendant de la volonté expresse de ZCE.