Conditions spécifiques d'utilisation du service par l'Utilisateur Client

Les présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation (ci-après "CSU") régissent l'utilisation de l'Application 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.

Les présentes CSU viennent s'ajouter aux Conditions Générales d'Utilisation de l'Application et les compléter. Toutes les clauses et stipulations des Conditions Générales d'Utilisation de l'Application s'appliquent aux présentes.

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

L'Utilisateur Client reconnaît avoir préalablement vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et reconnait avoir reçu toutes les informations nécessaires pour s'inscrire en toute connaissance de cause.

1. Compte utilisateur – profil personnel et moyens de paiement .

Afin de pouvoir utiliser le Service, l'Utilisateur Client devra posséder un compte Utilisateur sur l'Application e-WattelZCE et renseigner un moyen de paiement.

1.1 Création de compte :

Lors de la première utilisation de l'Application, l'Utilisateur Client est tenu de créer un compte au moyen du formulaire d'inscription. L'Utilisateur Client s'engage à ce que les informations renseignées soient exactes, fiables, complètes et mises à jour.

Une fois les champs remplis, l'Utilisateur Client est invité à entrer le code reçu par SMS sur le numéro qu'il a renseigné afin de valider la création de son compte.

À chaque connexion, l'Utilisateur Client est invité à s'identifier au moyen d'une identification renforçée.

En cas d'inactivité du compte pendant une durée de trois (3) ans, le compte Utilisateur est clôturé.

L'Utilisateur Client a la possibilité de retrouver notamment les paramètres de son compte via son profil personnel dans l'Application et de mettre à jour certaines informations. Il peut aussi supprimer son compte Utilisateur ; le compte Utilisateur sera alors fermé et clôturé et les Réservations annulées ; la clôture effective du compte peut prendre jusqu'à 48 heures.

Les conditions de remboursement des Réservations sont définies ci-après.

L'Utilisateur Client pourra, s'il le souhaite, téléverser un justificatif d'identité (passeport, carte d'identité, ou permis de conduire), qui permettra une vérification de cohérence des informations renseignées sur le compte Utilisateur Hôte à celles figurant sur la pièce d'identité.

Cette opération de vérification de cohérence réalisée par la plateforme STRIPE s'effectue entre quelques minutes et 72 heures. L'Utilisateur Client est notifié du succès ou de l'échec de la vérification. En cas d'échec de l'opération, l'Utilisateur Client est invité à recommencer. En cas de succès de l'opération, l'Utilisateur Client sera qualifié d'utilisateur « vérifié » représenté par un badge.

L'Utilisateur Client peut décider de ne pas procéder à cette opération au moment de la création de son compte, et pourra à tout moment la réaliser en se rendant sur son profil.

1.2 Modalités de paiement :

Pour pouvoir réserver et procéder au paiement de la Réservation, l'Utilisateur Client devra renseigner son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son CCV sur le site de paiement du prestataire de paiement STRIPE après avoir accepté ses Conditions Générales d'Utilisation. L'Utilisateur Client pourra ou non sauvegarder ses informations de paiement pour les futures transactions. En cas de refus de sa part, il sera invité à chaque transaction à saisir à nouveau ces informations.

2. Recherche et réservation d'un emplacement de Charge.

L'Utilisateur Client a la possibilité de rechercher sur la carte géographique présentée sur l'Application un Emplacement de Charge et de vérifier sa disponibilité à la date et l'horaire souhaités mais aussi l'adéquation du type de prise/câble du dispositif de recharge.

L'Utilisateur Client vérifie, préalablement à toute confirmation de Réservation, la date et l'horaire de Réservation, que l'Emplacement de Charge choisi est compatible avec son Équipement à charger et que le prix proposé lui convient (si applicable). L'Utilisateur Client peut contacter l'Utilisateur Hôte une fois qu'une Réservation et confirmée, via la messagerie de l'Application.

L'Utilisateur Client peut réserver une ou plusieurs Heures de Charge en fonction des disponibilités horaires proposée par l'Utilisateur Hôte ; en tout état de cause, l'Utilisateur Client ne peut réserver moins de trente minutes.

La demande de Réservation de l'Utilisateur Client est automatiquement acceptée par l'Utilisateur Hôte.

L'Utilisateur Client reçoit une notification de confirmation. L'Utilisateur pourra refuser de recevoir des alertes par notification via l'Application et sera alors informé par la simple réception d'un message par le biais de la messagerie de l'Application.

L'Utilisateur Client reçoit alors les informations nécessaires notamment celles relatives aux modalités d'accès de l'Emplacement de Charge.

3. Paiement :

En confirmant sa Réservation, l'Utilisateur Client s'apprête à payer une prestation à l'Utilisateur Hôte.

Le montant total du Prix Client peut faire l'objet d'une pré-autorisation de paiement au moment de la Réservation par le prestataire de paiement STRIPE. Cette pré-autorisation est effectuée au moyen des informations de carte bancaire fournis par l'Utilisateur Client. Elle permet de s'assurer de sa solvabilité.

L'Utilisateur Client pourra faire la demande d'une facture ZCE correspondant aux Frais de Réservation après chacune des Réservations, à titre de preuve et de justificatif de paiement.

Par ailleurs, il pourra également lui être mis à disposition un ticket récapitulatif du prix payé

Le paiement effectif n'est opéré qu'une fois la Réservation réalisée par l'Utilisateur Hôte.

4. Utilisation de l'emplacement de Charge .

L'Utilisateur Client doit respecter la date et l'heure/les heures de Réservation. Il s'engage à utiliser la Réservation à des fins strictement personnelles.

L'Utilisateur Client garantit que son Équipement à charger est conforme aux normes en vigueur et assuré pendant toute la durée d'utilisation du Service.

À son arrivée sur l'Emplacement de Charge, l'Utilisateur Client vérifie visuellement l'état de l'équipement de Charge. En cas d'anomalie constatée, il peut contacter l'Utilisateur Hôte par la messagerie instantanée et envoyer des photos. Dans une version future, il pourra être amené à réaliser un état des lieux photo demandé par l'Utilisateur Hôte. Il est précisé que l'Utilisateur Client s'interdit de photographier et/ou de faire apparaitre dans les photographies tout élément d'identification tels que notamment des personnes physiques, des plaques d'immatriculation à proximité, de numéros et/ou noms de rues.

L'Utilisateur Client peut alors démarrer sa charge.

À la fin de la Réservation, l'Utilisateur Client doit clôturer l'opération, dans une version future, éventuellement effectuer un état des lieux de sortie.

L'Utilisateur Client recevra une confirmation de la clôture de sa Réservation par notification ou dans l'Application s'il a refusé la notification.

De son arrivée à son départ, l'Utilisateur Client s'engage à respecter l'ensemble des consignes et conditions d'utilisation de l'Emplacement de Charge, telles qu'elles auront été transmises par l'Utilisateur Hôte via l'Application et/ou données par l'Utilisateur Hôte sur place.

Il s'engage à ne pas dégrader le matériel mis à sa disposition ou tout autre élément présent, à respecter l'environnement aux alentours, notamment la tranquillité de l'Utilisateur Hôte et du voisinage et la propreté des lieux.

L'Utilisateur Client est responsable de la sécurité de son Équipement à charger.

Dans l'hypothèse d'une contestation d'un Utilisateur Hôte relative à un désordre ou une dégradation, l'Utilisateur Hôte concerné aura la possibilité d'entrer en contact avec l'Utilisateur Client afin d'en discuter et d'engager, le cas échéant, la responsabilité de ce dernier. Il aura par ailleurs la possibilité de joindre le support client qui, dans la mesure du possible, fera ses meilleurs efforts pour apporter son aide à la résolution du différend.

L'Utilisateur Client garantit être titulaire d'une police d'assurance couvrant tous les dommages matériels et corporels qu'il est susceptible de causer à l'Utilisateur Hôte avec son Équipement à charger et/ou du fait de sa Réservation.

5. Annulation/modification d'une réservation.

5.1 Annulation de la réservation par l'Utilisateur Client:

L'Utilisateur Client peut annuler une demande de Réservation. Il pourra être facturé de frais de réservation, et dans une version future, être facturé de frais d'annulation en fonction du moment où il aura annulé.

Quel que soit le cas, l'Utilisateur Client ayant annulé sa Réservation, ne pourra demander aucune indemnisation.

5.2 Modification de la réservation par l'Utilisateur Client.

- **Retard de l'Utilisateur Client :**

Si l'Utilisateur Client se présente après le début de l'heure de la Réservation, elle est maintenue jusqu'à cinq (5) minutes avant la fin de la Réservation. L'Utilisateur Client devra quitter l'Emplacement de Charge à l'heure de départ initialement prévue. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement spécifique.

Une notification sera adressée à l'Utilisateur Client et à l'Utilisateur Hôte dix (10) minutes après le début de la Réservation en cas de défaut de démarrage de Charge.

L’Utilisateur Client et l’utilisateur Hôte auront la possibilité d’entrer en contact et de s’entendre amiablement.

- **Départ de l’Utilisateur Client avant la fin de la Réservation :**

L’Utilisateur Client a la possibilité de quitter l'emplacement de Charge avant la fin de la Réservation initialement prévue. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement spécifique relatif à son départ anticipé, le prix facturé étant composé d’une consommation effective et de frais de réservation fixes.

Il est recommandé à l’Utilisateur Client de contacter l’Utilisateur Hôte afin de le prévenir de son départ anticipé.

- **Départ de l’Utilisateur Client après la fin de la Réservation :**

-Si l’Utilisateur Client prolonge de moins de dix (10) minutes la Réservation initialement prévue, il lui est recommandé de contacter l’utilisateur Hôte afin de l’avertir de ce dépassement de la Réservation. Si l’Utilisateur Client n’a pas déconnecté son équipement dans les (10) minutes, l’Utilisateur Hôte recevra une notification et aura la possibilité d’entrer en contact avec l’Utilisateur Client.

-Si l’Utilisateur Client prolonge de plus de dix (10) minutes la Réservation initialement prévue, il lui est recommandé de contacter l’Utilisateur Hôte afin de l’avertir de ce dépassement de Réservation. L’Utilisateur Hôte aura la possibilité d’appliquer une pénalité financière.

Des prolongations trop fréquentes peuvent entrainer une dégradation de la "note" de l’Utilisateur Client ou une suspension temporaire ou définitive de son compte, à discrétion de la plateforme e-WattelZCE sans que ce dernier ne puisse demander quelque indemnité que ce soit.

L’Utilisateur Client et l’utilisateur Hôte auront la possibilité d’entrer en contact et de s’entendre amiablement.

- **Non présentation de l’Utilisateur Client à l’Emplacement de Charge :**

Dans l’hypothèse où l’Utilisateur Client ne se présenterait pas à la Réservation au-delà de quinze (15) minutes avant le début de ladite Réservation, sans annulation préalable, il recevra une notification afin de prendre contact avec l’Utilisateur Hôte. L’Utilisateur Client ne pourra prétendre à aucun éventuel remboursement.

5.3 Annulation de la Réservation par l’Utilisateur Hôte :

L'Utilisateur Client peut voir sa Réservation annulée par l’utilisateur Hôte. Dans cette hypothèse, il recevra une notification et sera remboursé des éventuels prix payés. Les Frais de Réservation feront l’objet d’un avoir émis par ZCE.

5.4 Impossibilité pour l'Utilisateur Client d'accéder à l'emplacement de Charge ou de l'utiliser :

En cas d'impossibilité pour l'Utilisateur Client d'accéder à l'emplacement de Charge (accès fermé, code non fonctionnel) ou de matériel non utilisable, l'Utilisateur Client sera remboursé de l'éventuel Prix Client payé et ne pourra prétendre à aucune indemnité. L'Utilisateur Client pourra entrer en contact avec l'Utilisateur Hôte pour régler amiablement le différend ou aura la possibilité de contacter le support client.