



Conditions Générales de Vente de Shell EV Charging Solutions France SAS

Août 2022

1. Général

- 1.1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent et font partie intégrante à tous Devis et Contrats proposés et présentés par Shell EV Charging Solutions France SAS (ci-après dénommée "**Shell Recharge Solutions**") aux Clients. Des conditions spécifiques (supplémentaires) s'appliquent à certains types de Produits et / ou Services.
- 1.2. Les présentes Conditions Générales s'appliquent uniquement lorsque le Client (Consommateur, Client Non-Professionnel et Client Professionnel) a acheté les Produits et / ou Services directement auprès de Shell Recharge Solutions. Par conséquent, les présentes Conditions Générales ne couvrent pas les produits et / ou services offerts et livrés par des tiers autres que Shell Recharge Solutions, tels que des revendeurs, auquel cas le contrat (de vente) n'est pas conclu avec Shell Recharge Solutions, mais entre le Client et ce tiers.
- 1.3. L'applicabilité des conditions générales du Client est explicitement exclue. De telles conditions sont totalement inapplicables à toute vente effectuée par Shell Recharge Solutions au Client et ne lient en aucune manière Shell Recharge Solutions.

2. Identité

Shell EV Charging Solutions France SAS
11-13 Cours Valmy
92800 Puteaux
France
Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles
Sous le Numéro d'immatriculation: 819 926 684
Numéro de TVA : FR 35 819926684
Numéro de téléphone: +33 (0) 9 77 55 43 49
Adresse e-mail: serviceclients@shellrecharge.com



3. Définitions

- 3.1. Abonnement :** l'abonnement lié à l'utilisation d'un Point de Recharge ou à l'utilisation d'une Carte de Recharge proposé au Client par Shell Recharge Solutions via le Portail ou par tout autre moyen.
- 3.2. Applications Shell Recharge Solutions :** l'application Public EV Charge et l'application de Recharge Groupe, ainsi que toute autre application susceptible d'être ajoutée aux Services proposés par Shell Recharge Solutions à tout moment.
- 3.3. Autres Services :** tous les Services fournis par Shell Recharge Solutions à tout moment, autres que les Services de Recharge, y compris l'installation d'un Point de Recharge et la mise à disposition de logiciels appartenant à Shell Recharge Solutions.
- 3.4. Carte de Recharge :** carte de recharge porteuse d'un numéro d'identification unique attribué par Shell Recharge Solutions, tel qu'une carte de recharge ou un porte-clés, qui donne accès à un ou plusieurs Points de Recharge.
- 3.5. Client :** personne physique ou morale qui entretient une relation juridique avec Shell Recharge Solutions. Le terme Client recouvre le Client Professionnel, le Client Non professionnel et le Consommateur.
- 3.6. Client non professionnel :** le Client, personne morale, qui n'agit pas à des fins professionnelles.
- 3.7. Client Professionnel :** le Client, personne physique ou morale, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.
- 3.8. Conditions Générales :** les présentes conditions générales, y compris les annexes.
- 3.9. Consommateur :** le Client personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, ni pour le compte d'une entreprise.
- 3.10. Contrat :** le contrat entre Shell Recharge Solutions et le Client concernant les Produits ou Services proposés par Shell Recharge Solutions, dont les Conditions Générales font partie intégrante.
- 3.11. Devis :** Devis émis par Shell Recharge Solutions pour un ou plusieurs Produit (s) et / ou Service(s).
- 3.12. Instructions de Sécurité :** les instructions et les instructions d'utilisation applicables à l'utilisation ou à l'installation d'un Point de Recharge, à l'utilisation ou à le branchement du



Véhicule Electrique, à l'utilisation d'un câble de chargement, telles que publiées par Shell Recharge Solutions ou par l'opérateur de charge, le fabricant ou le fournisseur du bien concerné.

- 3.13. Point de Recharge :** installation permettant de charger un Véhicule Electrique à l'aide d'une Carte de Recharge et permettant à l'Utilisateur Final d'activer ou de désactiver l'alimentation.
- 3.14. Point de Recharge privé :** un Point de Recharge qui, en vertu du Contrat entre Shell Recharge Solutions et le Client, est fourni au Client et installé, hébergé, entretenu et / ou géré, qui n'est pas désigné comme Point de Recharge public et qui peut être utilisé en utilisant une Carte de Recharge.
- 3.15. Point de Recharge public :** un Point de Recharge du réseau Shell Recharge Solutions qui a été mis à la disposition de toute personne en possession d'une Carte de Recharge acceptée par Shell Recharge Solutions.
- 3.16. Portail :** le site internet account.shellrecharge.com sur lequel le Client peut se connecter à l'aide de ses informations d'indentification, par exemple pour gérer ses informations utilisateur et vérifier son utilisation, accessible via les Applications Shell Recharge Solutions ou le Site Internet.
- 3.17. Produit :** le produit physique fourni au Client par Shell Recharge Solutions, y compris les Points de Recharge (Privés et Publics).
- 3.18. Réseau :** le Réseau Shell Recharge Solutions et le Réseau des partenaires.
- 3.19. Réseau Shell Recharge Solutions :** combinaison de tous les Points de Recharge gérés par Shell Recharge Solutions.
- 3.20. Réseau des partenaires :** combinaison de tous les Points de Recharge utilisables avec la Carte de Recharge et situés en dehors du Réseau Shell Recharge Solutions.
- 3.21. Services :** tous Services de Recharge, Abonnements et / ou Autres Services proposés par Shell Recharge Solutions à tout moment, via son Site Internet, les Applications Shell Recharge Solutions ou par toute autre manière.
- 3.22. Service Client :** le Service Client de Shell Recharge Solutions qui peut être contacté directement par les Clients et les Utilisateurs Finaux pour des questions et / ou des réclamations.
- 3.23. Services de Recharge :** tous les services offerts par Shell Recharge Solutions au Client dans le cadre de l'utilisation d'un Point de Recharge et / ou d'une Carte de Recharge, y compris,



entre autres, l'utilisation du Site Internet, du Portail et des Applications Shell Recharge Solutions par le Client.

- 3.24. Shell Recharge Solutions :** le fournisseur des Services et des Produits, à savoir Shell EV Charging Solutions France SAS, qui agit sous le nom de “**Shell Recharge Solutions**”, et ses filiales, au sens de l'article L233-3 I et II du code de commerce français.
- 3.25. Site Internet :** le site internet public [www. shellrecharge.com/fr_FR/](http://www.shellrecharge.com/fr_FR/) , ainsi que le Portail et tout autre site internet utilisé par Shell Recharge Solutions en relation avec les Produits et / ou Services en France.
- 3.26. Utilisateur Final :** la personne physique ou morale qui utilise les Produits et / ou Services fournis par Shell Recharge Solutions. Le Client Professionnel, le Client Non Professionnel et le Consommateur est un Utilisateur Final s'il utilise les Produits et/ou les Services lui-même.
- 3.27. Utilisation non autorisée pour les Clients Professionnels :** cela inclut, sans limitation: l'utilisation abusive ou inappropriée des Points de Recharge (y compris l'utilisation de câbles de chargement ne portant pas le marque de qualité CE ou autrement de qualité inférieure, de câbles de charge et / ou de fiches de charge inappropriés, et l'utilisation câbles de charge trop faciles à débrancher lors du verrouillage); le fait pour le Client et / ou l'Utilisateur Final de réparer, tenter de réparer ou avoir réparé pour son compte un dysfonctionnement dans un Point de Recharge; le contournement ou la suppression des sauvegardes techniques ou des restrictions d'utilisation sur ou dans les Produits et / ou Services; l'utilisation de câbles de charge inadaptés à la capacité de charge du Véhicule Electrique en question; le chargement (ou les tentatives de chargement) de véhicules ou d'autres objets ne convenant pas à cela; l'utilisation d'un produit ou d'un article autre que celui indiqué dans les instructions (de sécurité) de Shell Recharge Solutions, les instructions (de sécurité) des opérateurs des Points de Recharge ou les réglementations légales (de sécurité et autres) applicables; et tout acte ou omission du Client ou de l'Utilisateur final causant des dommages, y compris, sans toutefois s'y limiter, la copie, la modification, la combinaison, le complément, l'ingénierie inverse, le désassemblage, la décompilation des Services de Recharge, de manière non autorisée ou en fournissant un accès aux Services de Recharge, en utilisant les Services de Recharge de manière à ce que les Services de Recharge et / ou les autres systèmes utilisés par Shell Recharge Solutions se détériorent, soient perturbés ou permettent un accès non autorisé aux Services de Recharge.
- 3.28. Utilisation non autorisée pour les Clients Consommateurs et Non Professionnels :** cela inclut: l'utilisation abusive ou inappropriée des Points de Recharge (y compris l'utilisation de câbles de chargement ne portant pas le marque de qualité CE ou autrement de qualité inférieure, de câbles de chargement et / ou de fiches de chargement inappropriés, et l'utilisation câbles de chargement trop faciles à débrancher lors du verrouillage); le fait pour le Client et / ou l'Utilisateur Final de réparer, tenter de réparer ou avoir réparé pour son compte un



dysfonctionnement dans un Point de Recharge; le contournement ou la suppression des sauvegardes techniques ou des restrictions d'utilisation sur ou dans les Produits et / ou Services; l'utilisation de câbles de chargement inadaptés à la capacité de charge du Véhicule Electrique en question; le chargement (et les tentatives de chargement) de véhicules ou d'autres objets ne convenant pas à cela; l'utilisation d'un produit ou d'un article autre que celui indiqué dans les instructions (de sécurité) de Shell Recharge Solutions, les instructions (de sécurité) des opérateurs des Points de Recharge ou les réglementations légales (de sécurité et autres) applicables; et tout acte ou omission du Client causant des dommages aux Produits ou aux Services de Recharge et comprenant la copie, la modification, la combinaison, le complément, l'ingénierie inverse, le désassemblage, la décompilation, des Services de Recharge, de manière non autorisée ou en fournissant un accès aux Services de Recharge, en utilisant les Services de Recharge de manière à ce que les Services de Recharge et / ou les autres systèmes utilisés par Shell Recharge Solutions se détériorent, soient perturbés ou permettent un accès non autorisé aux Services de Recharge.

3.29. Véhicule Electrique : véhicule routier de plus de deux roues entièrement ou partiellement alimenté par un moteur électrique, utilisant ou non l'énergie stockée dans une batterie pouvant être chargée à l'aide d'un Point de Recharge.

4. Information

- 4.1.** Le Client garantit que toutes les informations qu'il fournit à Shell Recharge Solutions sont correctes, complètes et exactes. Cela signifie, par exemple, que lors de l'activation d'une Carte de Recharge et de la conclusion d'un Abonnement, le Client communique ses informations personnelles, telles que le nom, le numéro de compte bancaire, le numéro de TVA (sauf pour le Consommateur), l'adresse de facturation, les détails de la carte de crédit et l'adresse e-mail, lesdites informations devant être à jour, complètes et correctes de façon permanente. Le Client est tenu de signaler immédiatement toute modification apportée à ces informations à Shell Recharge Solutions via account.shellrecharge.com. Shell Recharge Solutions peut supposer que ces détails sont exacts jusqu'au moment où le Client les modifie.
- 4.2.** Pour que Shell Recharge Solutions puisse exécuter correctement le Contrat, le Client doit toujours fournir à Shell Recharge Solutions toutes les données et / ou informations raisonnablement requises par Shell Recharge Solutions en temps utile, que ce soit ou non à la demande de Shell Recharge Solutions.
- 4.3.** Shell Recharge Solutions n'est pas responsable des manquements dans l'exécution du Contrat si ceux-ci résultent d'un manquement par le Client aux obligations énoncées aux clauses 4.1 et 4.2.
- 4.4.** La correspondance de Shell Recharge Solutions, y compris les factures et les rappels de paiement, ne sera envoyée que par courrier électronique, placée sur le Portail ou fournie par



Shell Recharge Solutions d'une autre manière, sauf s'il en a été convenu autrement avec le Client.

- 4.5.** Pour les Clients Professionnels, un courrier électronique envoyé à l'adresse électronique du Client sera considéré comme ayant été reçu.

CONTRATS

5. Conclusion du Contrat

- 5.1.** Un Contrat est conclu conformément à ce qui est indiqué dans le Devis, mais au plus tard au moment où le Client accepte un Produit ou un Service ou lorsque l'exécution du Contrat a commencé.
- 5.2.** Les offres et les Devis de Shell Recharge Solutions ne sont pas contraignants et peuvent être révoqués par Shell Recharge Solutions à tout moment avant la conclusion d'un Contrat.
- 5.3.** Les promesses verbales ou les accords de ses employés ne lient pas Shell Recharge Solutions. Shell Recharge Solutions n'est pas non plus tenu d'honorer les Devis contenant des erreurs manifestes, telles que des prix incorrects ou toute autre description incorrecte.
- 5.4.** Un Contrat pour la fourniture de Services ou la vente de Produits peut également être conclu autrement que prévu dans la présente clause 5, y compris par le biais d'une vente à distance ou de services par téléphone ou par Internet.
- 5.5.** Shell Recharge Solutions peut, sous réserve des dispositions légales applicables, effectuer des contrôles de solvabilité et des évaluations de crédit. Si le résultat de ces contrôles ou évaluation le justifie, Shell Recharge Solutions est autorisée à ne pas conclure ou résilier le Contrat ou à appliquer des conditions particulières à l'exécution du Contrat. Cette clause n'est pas applicable aux Clients Consommateurs et Non Professionnels.
- 5.6.** Shell Recharge Solutions est autorisé à ne pas conclure ou mettre fin à un Contrat dans notamment dans les cas suivants:
- Shell Recharge Solutions ne reçoit aucune autorisation de paiement, et pour les Clients Consommateurs ou non professionnels, après mise en demeure restée sans effet après un délai de 14 jours ;
 - En cas de défaillance de toute obligation de paiement, et pour les Clients Consommateurs ou non professionnels, après mise en demeure restée sans effet après un délai de 14 jours ;
 - L'expédition à l'adresse de livraison n'est pas possible ;
 - Autres circonstances qui justifient la résiliation du Contrat, notamment l'utilisation abusive de remises et / ou la suspicion de fraude sauf pour les Clients Consommateurs et Non Professionnels.



LIVRAISON

6. Livraison

6.1. Les Produits sont livrés départ usine (Ex-Works) sauf convention écrite contraire. L'expédition, le transport, l'exportation et l'importation des Produits se feront toujours aux frais et aux risques du Client. Shell Recharge Solutions n'est tenue de souscrire une assurance (de transport) que si et dans la mesure où Shell Recharge Solutions accepte de le faire par écrit. Le risque des Produits sera toujours transféré au Client dès qu'il sera informé que les Produits sont prêts à être retirés. Pour le Consommateur et dans le cas où la livraison est assurée par un transporteur choisi par Shell Recharge Solutions, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par Shell Recharge Solutions, prend physiquement possession des Produits.

6.2. Le Client doit fournir à Shell Recharge Solutions toute coopération que le Client peut raisonnablement attendre pour la livraison des Produits et / ou des Services.

- Pour les Clients qui ne sont pas Consommateur

6.3. Les dates, les délais et les heures de livraison fournis ou confirmés par Shell Recharge Solutions sont des estimations approximatives et ne constitueront jamais un terme ferme. Shell Recharge Solutions décline toute responsabilité et ne sera pas considérée comme ayant violé ses obligations à l'égard du Client si la livraison est effectuée dans un délai raisonnable avant ou après la date, le délai ou l'heure de livraison communiqué. Dans tous les cas dans lesquels un terme explicite a été convenu, Shell Recharge Solutions ne peut être en défaut que si Shell Recharge Solutions ne livre pas, après que Shell Recharge Solutions ait été averti par écrit par le Client afin de donner à Shell Recharge Solutions suffisamment de temps pour continuer à exécuter.

6.4. Pour les Clients Professionnels uniquement, si, avant ou après la conclusion du Contrat, il apparaît que la livraison du Service ou du Produit n'est pas en totalité ou partiellement possible, Shell Recharge Solutions sera autorisée à imposer au Client Professionnel des conditions supplémentaires que le Client Professionnel doit respecter avant que Shell Recharge Solutions ne soit obligé de livrer le Service ou le Produit. Si ces conditions ne sont pas remplies, le Client Professionnel ne peut réclamer la livraison du Service ou du Produit et Shell Recharge Solutions ne sera pas responsable ou redevable envers le Client Professionnel pour tout dommage en résultant.

6.5. Le Client est tenu d'informer par écrit Shell Recharge Solutions si la livraison n'a pas été effectuée et lui accordera un délai de trente (30) jours pour effectuer la livraison.



- 6.6. Si Shell Recharge Solutions ne livre pas dans ce délai de trente (30) jours, le Client pourra résilier le Contrat pour la partie liée au Service ou au Produit non livré, à condition que Shell Recharge Solutions soit responsable du retard. Les actions en dommages et intérêts pour retard sont exclues, sauf pour le Client Non Professionnel.
- 6.7. Si le Client ne prend pas réception de(s) Produit(s) commandé(s), Shell Recharge Solutions peut livrer les Produits en consignation aux frais du Client.
- 6.8. Si la production de Shell Recharge Solutions est limitée pour quelque raison que ce soit, Shell Recharge Solutions sera autorisée, à sa seule discrétion, à répartir sa production et ses Produits disponibles entre ses différents Clients et pourra donc vendre et livrer à ses Clients moins de Produits que convenu, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée envers le Client pour tout dommage en résultant, sauf pour le Client Non Professionnel.
- 6.9. Le Client est responsable de l'obtention des licences et / ou des permis gouvernementaux requis, y compris, sans toutefois s'y limiter, des licences d'importation et d'exportation ou des exemptions applicables à la livraison des Produits et Services.

- Pour les Clients Consommateurs

- 6.10. Pour le Consommateur, Shell Recharge Solutions s'engage à livrer le Produit et/ou fournir le Service conformément au délai prévu dans le Contrat ou dans le Devis. A défaut de d'indication ou d'accord spécifique entre les Parties, le Produit sera livré ou le Service sera fourni au plus tard dans un délai de 30 jours après la conclusion du Contrat. En cas de retard s'agissant de la livraison du Produit ou de la fourniture du Service conformément aux délais susmentionnés, le Consommateur peut résoudre le Contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Shell Recharge Solutions d'effectuer la livraison du Produit ou de fournir le Service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par Shell Recharge Solutions de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que Shell Recharge Solutions ne se soit exécuté entre-temps.

7. Réserve de propriété

- 7.1. Tous les Produits livrés ou à livrer resteront la propriété de Shell Recharge Solutions jusqu'à ce que toutes les réclamations que Shell Recharge Solutions a formulées à l'encontre du Client (y compris les frais (d'encaissement) et les intérêts) aient été entièrement réglées.
- 7.2. Avant le transfert de propriété mentionné ci-dessus, le Client n'est pas autorisé à vendre, livrer ou autrement transférer ou grever les Produits de droits de gage, sauf si cela est conforme à ses activités commerciales normales et à l'objectif normal des Produits.



- 7.3.** Le Client doit assurer les Produits auprès d'une compagnie d'assurance réputée dès la livraison. Shell Recharge Solutions se réserve le droit, si nécessaire, d'approuver au préalable cette compagnie d'assurance, et le Client doit inclure l'intérêt de Shell Recharge Solutions pour les Produits dans les conditions d'assurance. Par la présente, le Client renonce par avance à toutes les réclamations portant sur le versement des indemnités d'assurance, faute de quoi Shell Recharge Solutions sera en droit d'informer la compagnie d'assurance elle-même.
- 7.4.** Jusqu'au transfert de propriété, le Client s'assurera que les Produits restent identifiables en stockant les Produits par commande, séparent les Produits des produits tiers ou en marquant clairement les Produits comme étant la propriété de Shell Recharge Solutions.
- 7.5.** Shell Recharge Solutions est en droit de réclamer les Produits livrés sous réserve de propriété et se trouvant toujours dans les locaux du Client si celui-ci ne parvient pas à assurer le paiement des factures ou s'il rencontre ou est susceptible de rencontrer des difficultés pour honorer ses obligations financières. Les coûts pour se conformer à ladite obligation de coopérer pour faire respecter tous les droits en ce qui concerne la réserve de propriété et tous les arrangements conclus pour la maintenance et le stockage des Produits sont à la charge du Client. Le Client donnera toujours à Shell Recharge Solutions un accès gratuit à ses Produits pour inspection et / ou pour exercer tout droit que Shell Recharge Solutions pourrait avoir.

8. Non-conformité

- Pour les Clients qui ne sont pas Consommateurs

- 8.1.** Le Client, qui n'est pas Consommateur, est tenu d'inspecter le Produit livré immédiatement après réception. S'il apparaît qu'un Produit livré est non conforme, défectueux ou incomplet, le Client doit (avant de renvoyer le (s) Produit (s) à Shell Recharge Solutions) le signaler immédiatement, au plus tard 48 heures après réception, en contactant serviceclients@shellrecharge.com sous peine de déchéance de ses droits liés à la non-conformité et l'ensemble des droits y afférents.
- 8.2.** Le ou les Produits doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine (accessoires et documents associés) et à l'état neuf à l'adresse fournie par Shell Recharge Solutions au Client à cet effet.
- 8.3.** Si le Produit est mis en service, est endommagé et / ou revendu, la demande de non-conformité et les droits qui en découlent deviendront caduques.
- 8.4.** Si la plainte du Client est jugée valide par Shell Recharge Solutions, Shell Recharge Solutions, à sa seule discrétion, à l'exclusion de tout droit du Client, remplacera gratuitement les articles livrés, réparera les articles gratuitement ou remboursera le Client le prix d'achat payé (ou une partie) du prix d'achat payé.



- 8.5.** Shell Recharge Solutions décline toute responsabilité en cas de non-conformité si, de l'avis raisonnable de Shell Recharge Solutions:
- le Client est en défaut envers Shell Recharge Solutions,
 - le Client a installé, réparé et / ou ajusté le produit lui-même ou a fait installer, réparé et / ou ajusté ou traité le Produit par des tiers,
 - le Produit a été exposé à des circonstances anormales ou a été manipulé de manière incorrecte, ou en violation des instructions de Shell Recharge Solutions et / ou des instructions d'utilisation sur l'emballage, ou
 - le caractère défectueux du Produit est totalement ou partiellement le résultat d'exigences légales ou réglementaires (nouvelles) en ce qui concerne la nature ou la qualité des matériaux utilisés.
- 8.6.** Ce qui précède s'applique exclusivement aux Produits achetés directement auprès de Shell Recharge Solutions par le Client (et non auprès de tiers, tels que des revendeurs).

- Pour les Clients Consommateurs

- 8.7.** Les Produits sont soumis aux conditions de garanties légales prévues par les articles L217-4 à L217-14 du code de la Consommation (obligation légale de conformité) ainsi que par les articles 1641 à 1648 du Code Civil (garantie des vices cachés) qui sont détaillées ci-dessous :

Garantie légale de conformité

Shell Recharge Solutions s'engage à livrer au Consommateur un Produit conforme au Contrat et exempt de défauts de conformité lors de la remise du Produit, en ce sens que le Produit sera propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présentera les caractéristiques présentées lors de la vente. Shell Recharge Solutions répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. Le Consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance pour agir. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la livraison sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire. Le Consommateur peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit sauf si l'un de ces choix entraîne pour Shell Recharge Solutions un coût manifestement disproportionné. Si la réparation ou le remplacement du Produit sont impossibles, le Consommateur peut se faire restituer le prix payé et rendre le Produit ou garder le Produit et se faire restituer une partie du prix. La restitution, le remplacement ou le remboursement du Produit interviendront sans frais pour le Consommateur et ne font pas obstacle à l'allocation éventuelle de dommages et intérêts dans le cas où le Consommateur y aurait droit. La résolution de la vente ne peut être prononcée si le défaut de conformité est mineur. Dans tous les cas, il appartiendra au Consommateur de prouver qu'il remplit les conditions de la garantie. Pour faire jouer la garantie de conformité, le Consommateur doit en faire la demande par e-mail à l'adresse suivante :



serviceclients@shellrecharge.com or to Shell EV Charging Solutions France SAS, 11-13 Cours Valmy, 92800, Puteaux, France.

Le ou les Produits doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine (accessoires et documents associés) et à l'état neuf.

La garantie de conformité ne pourra jouer si l'origine de la non-conformité est imputable au Consommateur (le Produit a été exposé à des circonstances anormales ou a été manipulé de manière incorrecte, ou en violation des instructions de Shell Recharge Solutions et / ou des instructions d'utilisation sur l'emballage) ou est totalement ou partiellement le résultat d'exigences légales ou réglementaires nouvelles en ce qui concerne la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

Garantie légale des vices cachés

Shell Recharge Solutions s'engage à remettre au Consommateur un Produit exempt de défauts cachés qui le rendraient impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Consommateur ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, si le Consommateur les avait connus. Le Consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour agir. En cas de vice caché, le Consommateur aura le choix de rendre le Produit et de se faire restituer le prix et frais occasionnés par la vente ou de garder le Produit et de se faire restituer une partie du prix. Dans tous les cas, il appartiendra au Consommateur de prouver qu'il remplit les conditions de la garantie. Pour faire jouer la garantie des vices cachés, le Consommateur doit en faire la demande par e-mail à l'adresse serviceclients@shellrecharge.com ou par courrier à : Shell EV Charging Solutions France SAS, 11-13 Cours Valmy, 92800, Puteaux, France.

Les présentes garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale que Shell Recharge Solutions pourrait proposer au Consommateur.

- 8.8.** Ce qui précède s'applique exclusivement aux Produits achetés directement auprès de Shell Recharge Solutions par le Client (et non auprès de tiers, tels que des revendeurs).

PRODUITS ET SERVICES

9. Point de Recharge, Carte de Recharge, Portail et Applications Shell Recharge Solutions

- 9.1.** Le Client est tenu d'enregistrer immédiatement le Point de Recharge et la Carte de Recharge sur le Portail lors de l'installation.
- 9.2.** Le Client doit manipuler le (s) Point (s) de Recharge et les Services de Recharge de manière appropriée et avec le soin nécessaire, les utiliser conformément aux Instructions de Sécurité et



s'abstenir de toute Utilisation non autorisée.

- 9.3.** Le Client et / ou l'Utilisateur Final doivent s'assurer que les équipements périphériques et les connexions (y compris les téléphones portables et les ordinateurs) utilisés par lui sont suffisamment sécurisés lors de l'utilisation du (des) Point (s) de Recharge et des Services de Recharge, afin de les protéger, par exemple, des virus et des utilisations non autorisées par des tiers, par exemple en définissant un mot de passe complexe.
- 9.4.** Si les Services de Recharge utilisent une infrastructure de communication (privée ou publique), des réseaux et / ou des logiciels pour fonctionner, y compris, mais sans s'y limiter, les connexions Internet (mobiles) et le réseau électrique, Shell Recharge Solutions ne garantit pas que ces connexions seront disponibles sans interruption, fautes ou dysfonctionnements, et Shell Recharge Solutions ne pourra être tenu responsable de tout dommage résultant d'interruptions, de défauts et / ou de fautes de cette infrastructure ou de la fourniture d'électricité aux Services de Recharge. Pour les Consommateurs et les Clients Non Professionnels, cette exclusion de responsabilité ne peut pas s'appliquer en cas de manquement par Shell Recharge Solutions à l'une de ses obligations. En outre, pour les contrats conclus à distance avec les Consommateurs, Shell Recharge Solutions ne sera pas responsable seulement dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.
- 9.5.** Shell Recharge Solutions s'efforce de garantir le bon fonctionnement des Services de Recharge. Shell Recharge Solutions ne sera jamais responsable d'un dysfonctionnement ou d'une interruption. Une (brève) interruption des Services peut être nécessaire pour certains travaux, tels que la maintenance. Shell Recharge Solutions s'efforce, dans des limites raisonnables, d'éviter et d'empêcher les interruptions et les perturbations ou de proposer une solution dans un délai raisonnable. Pour les Consommateurs et les Clients Non Professionnels, cette exclusion de responsabilité ne peut pas s'appliquer en cas de manquement par Shell Recharge Solutions à l'une de ses obligations. En outre, pour les contrats conclus à distance avec les Consommateurs, Shell Recharge Solutions ne sera pas responsable seulement dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.
- 9.6.** Shell Recharge Solutions ne garantit pas l'exactitude, la complétude ou l'exactitude des informations affichées et fournies par Shell Recharge Solutions par le biais de Services de Recharge.
- 9.7.** Shell Recharge Solutions a le droit de retirer immédiatement des Points de Recharge enregistrés de son back-office, de ne pas activer les Cartes de recharge (activées) ou de mettre fin et / ou de bloquer l'accès aux Services de Recharge:



- a. si le prélèvement automatique n'a pas pu être exécuté plusieurs fois avec succès ou en cas de non-respect d'une obligation de paiement, et pour les Consommateurs et Clients Non Professionnels, après mise en demeure restée sans effet après un délai de 14 jours , ou
- b. si des procédures en cas d'insolvabilité, de faillite (y compris de restructuration), de liquidation ou de dissolution sont intentées contre le Client, ou déposées ou intentées par le Client, de manière volontaire ou involontaire, si un mandataire ou un séquestre est désigné, ou si une cession est effectuée au bénéfice des créanciers du Client; ou
- c. si le Client ou l'Utilisateur Final a endommagé un Point de Recharge et / ou un Service de Recharge; ou
- d. dans d'autres circonstances, y compris, mais sans s'y limiter, une mauvaise utilisation et / ou un soupçon de fraude, sauf pour les Clients Consommateurs et Non professionnels.

9.8. Si le Client découvre, en utilisant un Point de Recharge et / ou des Services de Recharge, des dommages, des défauts ou des irrégularités à ce Point de Recharge et / ou aux Services de Recharge, il signalera ce dommage, cette défectuosité ou cette irrégularité à Shell Recharge Solutions dès que possible, en envoyant un courrier électronique à serviceclients@shellrecharge.com.

10. Carte de recharge

10.1. Un Client peut obtenir une Carte de Recharge de différentes façons, pour laquelle Shell Recharge Solutions peut facturer des frais basés sur les tarifs en vigueur à ce moment-là, à payer par le Client en utilisant le mode de paiement applicable. Le moment de la demande d'une (nouvelle) une Carte de Recharge détermine le tarif et le mode de paiement applicables, quel que soit le moment où le Client a contracté une relation juridique avec Shell Recharge Solutions. Dans ce cas, le Consommateur ou le Client Non-Professionnel pourra mettre en oeuvre les dispositions de l'article 28.2 des Conditions Générales.

10.2. Le Client doit enregistrer un compte sur le Portail, en utilisant le code d'identification approprié, et doit activer la Carte de Recharge pour:

- a. Utilisez la Carte de Recharge pour les Points de Recharge privés;
- b. Utilisez la Carte de Recharge pour accéder aux Points de Recharge publics.
- c. Afficher les informations d'utilisation de la Carte de Recharge ou du Point de Recharge;
- d. Affichez les paramètres de remboursement pour les Points de recharge, y compris, par exemple, les paramètres d'utilisation des invités ou les paramètres de remboursement des Utilisateurs Finaux par leur employeur, leur société de leasing ou leur compte professionnel.
- e. Transférer et / ou télécharger des données Client et / ou des données fournies par le Client.

Nonobstant le droit d'utiliser un pseudonyme ("alias" ou "surnom") lors de la création d'un compte utilisant le code d'identification, le Client s'engage à fournir des informations correctes



lors de son inscription ou de la modification de ses informations, conformément aux articles 4.1 et 4.2.

- 10.3.** Pour activer la Carte de Recharge, le Client doit renseigner les détails de son compte et les associer à la Carte de Recharge correspondante. Le Client autorise Shell Recharge Solutions à débiter les frais facturés par prélèvement automatique du compte. Les Clients situés dans la zone euro doivent entrer leur numéro de compte bancaire international (IBAN) et les Clients situés en dehors de la zone euro doivent entrer les informations de leur carte de crédit.
- 10.4.** Le code d'identification est un identifiant Client. Le Client doit respecter les règles de sécurité suivantes. Le Client doit s'assurer de toujours garder son code d'identification en lieu sûr. Le Client veille à ce que la Carte de Recharge ne soit jamais utilisée par une autre personne et agira, en cas de vol ou de perte, conformément aux dispositions de la clause 10.5.
- 10.5.** Si la Carte de Recharge est endommagée, perdue ou volée, le Client doit informer Shell Recharge Solutions dès que possible en utilisant le numéro de téléphone suivant : +33 (0) 9 77 55 43 49 (prix d'une communication locale) confirmé par écrit par exemple en envoyant un courrier électronique à : serviceclients@shellrecharge.com. Shell Recharge Solutions bloquera alors la Carte de Recharge. Le Client sera responsable de tout dommage résultant de la perte, de l'utilisation non autorisée, du vol ou de la mauvaise utilisation de la Carte de Recharge jusqu'au moment de son blocage. Le Client sera responsable de tous les coûts des transactions effectuées à l'aide de la Carte de Recharge avant son blocage. Shell Recharge Solutions facturera des frais de remplacement conformément aux tarifs en vigueur à ce moment-là. Si ces tarifs sont différents de ceux applicables au moment de la conclusion du Contrat, le Consommateur ou le Client Non-Professionnel pourra mettre en oeuvre les dispositions de l'article 28.2 des Conditions Générales.

11. Réseau Shell Recharge Solutions et Réseau des partenaires

- 11.1.** Shell Recharge Solutions ne donne aucune garantie quant à l'étendue et à la couverture du réseau Shell Recharge Solutions et / ou du Réseau des partenaires, ni quant au bon fonctionnement, à la disponibilité ou à l'accessibilité des Points de Recharge du Réseau des partenaires et / ou des Points de Recharge publics. Pour les Consommateurs et Clients Non Professionnels, cette exclusion de garantie ne s'applique que dans les cas où Shell Recharge Solutions n'exerce aucun contrôle sur le fonctionnement, la disponibilité ou l'accessibilité des Points de Recharge. Cette situation correspond aux cas où le propriétaire du Point de Recharge n'a pas informé Shell Recharge Solutions correctement s'agissant du fonctionnement, de la disponibilité ou de l'accès des Points de Recharge affichés ou lorsque les Points de Recharge affichés sur l'Application n'appartiennent pas à Shell Recharge Solutions mais à un autre fournisseur de Point de Recharge qui est donc responsable de son bon fonctionnement, disponibilité ou de l'accès de ses Points de Recharge.



- 11.2.** L'utilisation de Points de Recharge dans le Réseau des partenaires est soumise aux conditions de l'opérateur du Point de Recharge concerné. Le Client est obligé de se familiariser avec ces conditions et de s'y conformer. Si le Client omet de le faire ou ne le fait pas correctement, il est en défaut s'agissant du respect de ses obligations envers Shell Recharge Solutions aux termes du Contrat.
- 11.3.** Shell Recharge Solutions a toujours le droit de supprimer un ou plusieurs Points de Recharge du Réseau Shell Recharge Solutions et / ou de restreindre ou de refuser tout accès à un Point de Recharge du Réseau des partenaires, sans préavis et sans obligation envers le Client à tout moment. Dans ce cas, le Consommateur ou le Client Non Professionnel pourra mettre en oeuvre les dispositions de l'article 28.2 des Conditions Générales.
- 11.4.** Si le Client souhaite ouvrir un Point de Recharge privé à tous les autres Clients et Utilisateurs Finaux et si Shell Recharge Solutions l'accepte, Shell Recharge Solutions inclura le Point de Recharge concerné en tant que Point de Recharge public dans le Réseau Shell Recharge Solutions. À partir de ce moment, le Point de Recharge doit être considéré comme un Point de Recharge public. Le Client doit clairement afficher toute mesure spécifique d'utilisation, de précaution et de sécurité pour le Point de Recharge concerné en les affichant à la vue de tous.

12. Garantie des Points de Recharge

- 12.1.** Un Point de Recharge et / ou une Carte de Recharge fournis par Shell Recharge Solutions bénéficient d'une garantie de deux ans contre les défauts sur le matériel et les vices de fabrication. Au cours de cette période, Shell Recharge Solutions essaiera au mieux de ses possibilités de réparer ou d'arranger, dans les meilleurs délais, tout vices de matériels et défauts de fabrication dans un délai raisonnable, ou, à sa discrétion, de fournir un Point de Recharge et / ou une Carte de Recharge de remplacement. La réparation ou le remplacement n'aura lieu que si le défaut ou la défaillance ont été signalés au service d'assistance de Shell Recharge Solutions par téléphone ou par courrier électronique dès que cela est raisonnablement possible, mais en tout état de cause dans les 14 jours suivant sa découverte, dans les limites autorisées par la loi, et le Client devra avoir fourni autant de détails que possible sur le défaut ou le vice. Les notifications tardives peuvent entraîner l'annulation des demandes de réparation ou de remplacement gratuits. La garantie ne s'applique pas lorsque le défaut résulte d'une Utilisation non autorisée, ou d'une installation incorrecte et / ou d'un montage incorrect par le Client ou pour son compte. La garantie ne s'applique pas non plus à l'installation, l'enlèvement ou à la maintenance du Point de Recharge et / ou de la Carte de Recharge. La garantie n'est pas transférable.
- 12.2.** Ce qui précède s'applique uniquement aux Point de Recharge et / ou aux Carte de Recharge achetés directement auprès de Shell Recharge Solutions par le Client (et donc pas à des tiers, tels que des revendeurs).



- 12.3.** Dans le cas où Shell Recharge Solutions répare ou remplace un Produit défectueux, la période de garantie du Produit original reste en vigueur, mais avec une durée minimale de 6 mois.
- 12.4.** La garantie ne s'applique à aucun des Services de Recharge.
- 12.5.** Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux Consommateurs, lesquels disposent des garanties visées à l'article 8.7 des Conditions Générales.

13. Abonnements

- 13.1.** Lors de l'achat ou de la revente d'un Point de Recharge, le Client est tenu de souscrire ou de faire souscrire par un acheteur un Abonnement auquel les conditions générales d'Abonnement s'appliquent, sauf indication contraire ou accord préalable. Les conditions générales d'Abonnement seront fournies dans les meilleurs délais, et au plus tard avant la conclusion du contrat relatif à l'achat ou à la revente du Point de Recharge, et sont publiées sur le Site Internet.
- 13.2.** Shell Recharge Solutions a le droit de résilier l'Abonnement avec effet immédiat:
- a. si le prélèvement automatique n'a pas pu être exécuté plusieurs fois avec succès ou en cas de non-respect d'une obligation de paiement, et pour les Clients Consommateurs ou Non Professionnels, après mise en demeure restée sans effet après un délai de 14 jours , ou
 - b. si des procédures en cas d'insolvabilité, de faillite (y compris de restructuration), de liquidation ou de dissolution sont intentées contre le Client, ou déposées ou intentées par le Client, de manière volontaire ou involontaire, si un mandataire ou un séquestre est désigné, ou si une cession est effectuée au bénéfice des créanciers du Client; ou
 - c. si le Client ou l'Utilisateur Final a endommagé un Point de Recharge.
- 13.3.** Le Consommateur et le Client Non Professionnel ayant souscrit un Abonnement, s'engagent pour une durée ferme de douze (12) mois. L'Abonnement se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour des périodes de douze (12) mois. Conformément à l'article L215-1 du code de la consommation, ci-dessous reproduit, Shell Recharge Solutions informera le Consommateur / Client Non Professionnel par écrit, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité ne pas reconduire l'Abonnement qu'il a conclu avec une clause de tacite reconduction. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non reconduction. Le Consommateur et Client Non Professionnel doit informer Shell Recharge Solutions de sa volonté de ne pas renouveler l'Abonnement par e-mail. Article L215-1 du code de la consommation : « *Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat*



qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. Article L241-3 du code de la consommation : « Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1 , les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal ».

14. Applications Shell Recharge Solutions

- 14.1.** L'Application de Recharge Publique montre quels Points de Recharge publics sont disponibles près de l'utilisateur de l'Application Public EV Charge. L'Application Public EV Charge peut également être utilisée pour trouver d'autres Points de Recharge et afficher leurs tarifs et leur disponibilité. Ces informations peuvent être (partiellement) obtenues auprès de tiers. Shell Recharge Solutions n'est pas responsable des informations incomplètes ou incorrectes contenues dans l'Application de Recharge Publique et aucun droit ne peut découler de ces informations. Pour les Consommateurs et les Clients Non Professionnels, cette exclusion de responsabilité s'applique uniquement dans le cas où ces informations incomplètes ou incorrectes ont été fournies par des tiers et sur lesquelles Shell Recharge Solutions n'exerce aucun contrôle.
- 14.2.** L'accès et / ou la recharge aux Points de Recharge publics est soumis aux conditions générales appliqués par l'exploitant du Point de Recharge spécifique et aux coûts de transaction pour la session de recharge telle que déterminée par Shell Recharge Solutions. Un Client peut choisir soit (à ses propres frais et risques) d'accepter ces conditions générales de l'exploitant du Point de Recharge et donc d'activer également la Carte de Recharge pour ces Points de Recharge, ou de laisser la Carte de Recharge inactive pour ces Points de Recharge.
- 14.3.** L'Application de Recharge Groupe indique, entre autres, quels Points de Recharge sont disponibles auprès de l'utilisateur de l'application. Shell Recharge Solutions n'est pas responsable des informations incomplètes ou incorrectes contenues dans l'Application de Recharge Groupe et aucun droit ne peut en découler.

15. Autres dispositions

- 15.1.** Installation d'un Point de Recharge: à la demande du Client, Shell Recharge Solutions peut procéder à l'installation d'un Points de Recharge. Dans ce cas, les conditions générales



d'installation s'appliqueront. Les conditions générales d'installation seront fournies en temps opportun et sont publiées sur le Site Internet. Lorsque le Client ne demande pas à Shell Recharge Solutions de procéder à l'installation d'un Produit de recharge, Shell Recharge Solutions n'est pas responsable des dommages résultant d'informations ou de conseils fournis (par Shell Recharge Solutions) en relation avec l'installation des Produits et / ou des Services par le tiers. Shell Recharge Solutions n'est pas un installateur certifié ou reconnu, ni un organisme de formation, ni un institut pour installateurs. Suivre ou agir conformément aux conseils d'installation fournis par Shell Recharge Solutions est à la charge et aux risques du Client.

15.2. Shell Recharge Solutions se réserve le droit de suspendre ou de modifier (temporairement) un Produit et / ou un Service, y compris le lieu où le Service est exécuté, notamment pour des raisons économiques, pour se conformer aux (nouvelles) exigences légales, pour respecter des exigences de temps et d'innovation technologique, ou pour des raisons de qualité et / ou de quantité, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à l'égard du Client ou de l'Utilisateur Final, sauf pour les Clients Consommateurs ou Non Professionnels pour lesquels la responsabilité de Shell Recharge Solutions est exclue uniquement en cas d'évènement de force majeure. Cela signifie par exemple que Shell Recharge Solutions est également habilitée, entre autres choses, à ajuster la fonctionnalité des Services de Recharge en conséquence de quoi le fonctionnement du Produit et / ou du Service peut changer.

15.3. Shell Recharge Solutions fera de son mieux pour modifier un Service avec le moins de conséquences possibles pour le Service ou le Produit acheté par le Client. Lorsqu'un Service ne sera plus fourni, Shell Recharge Solutions informera ses Clients conformément aux options de correspondance prévues dans la clause 4.4. Dans ce cas, le Client Consommateur ou Non-Professionnel pourra mettre en oeuvre les dispositions de l'article 28.2 des Conditions Générales.

16. Service client Shell Recharge Solutions

16.1. Le Service client de Shell Recharge Solutions est disponible par courrier électronique à l'adresse suivante : serviceclients@shellrecharge.com ou par téléphone au +33 (0) 9 77 55 43 49 (prix d'une communication locale).

16.2. Shell Recharge Solutions mettra tout en oeuvre pour aider au mieux ses Clients et Utilisateurs Finaux, mais ne peut garantir que le Service Client sera toujours disponible, ni que le Service client sera toujours en mesure de résoudre une réclamation de façon satisfaisante pour le Client.



PRIX, TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

17. Tarifs et facturation des Produits et Services

- 17.1.** Le Client est obligé de payer les montants dus à Shell Recharge Solutions en vertu du Contrat. Ces montants sont spécifiés soit dans le Devis, soit sur la facture, ou seront conformes aux prix, tarifs et taux communiqués par Shell Recharge Solutions d'une autre manière.
- 17.2.** Shell Recharge Solutions facture conformément à la manière indiquée dans le Contrat, sauf convention écrite contraire entre Shell Recharge Solutions et le Client. Le Client doit transférer l'intégralité du montant facturé conformément aux délais de paiement applicables. Si aucun délai de paiement n'est spécifié, un délai de paiement de 14 jours à compter de la date de la facture s'applique.
- 17.3.** Si un prélèvement automatique, pour quelque raison que ce soit, ne peut pas être exécuté (en totalité), respectivement si le paiement par le Client n'a pas lieu dans les délais de paiement fixés par Shell Recharge Solutions, le Client est de plein droit et sans préavis considéré comme violant ses obligations et doit un intérêt (contractuel) de 1% par mois ou fraction de mois de retard, cette fraction étant considérée comme un mois entier. Pour les Clients Professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros sera due de plein droit à Shell Recharge Solutions, sans préjudice de la possibilité pour Shell Recharge Solutions de réclamer à ce titre un montant complémentaire sur justificatif.
- 17.4.** Pour les Clients Professionnels et Non Professionnels, tous les montants et tarifs sont hors taxes (sur chiffre d'affaires), surtaxes et autres prélèvements. Shell Recharge Solutions est en droit de répercuter directement sur le Client toute augmentation (provisoire) des taxes, surtaxes et autres prélèvements imposés par les autorités, y compris celles concernant des Devis en attente. Pour les Clients Consommateurs, les tarifs s'entendent toute taxe comprise.
- 17.5.** Sauf convention contraire des parties, tous les coûts liés à l'exécution du Contrat, y compris les coûts résultant de demandes ou d'instructions de Shell Recharge Solutions, seront et resteront à la charge du Client. Pour les Clients Consommateurs et Non Professionnels, de tels coûts seront à leur charge, à condition d'avoir été portés à leur connaissance avant la conclusion du Contrat.
- 17.6.** Les réclamations relatives aux factures doivent être adressées à Shell Recharge Solutions en envoyant un courrier électronique à serviceclients@shellrecharge.com. Pour les Clients Professionnels uniquement, les réclamations doivent être adressées à Shell Recharge Solutions avant la fin du délai de paiement. Si un Client Professionnel se plaint à tort de factures plus de trois fois au cours d'une année civile, Shell Recharge Solutions sera en droit de facturer au Client Professionnel des frais administratifs d'au moins 40 EUR hors TVA et / ou de résilier le Contrat.



- 17.7.** S'il s'avère que la réclamation est fondée, Shell Recharge Solutions remboursera le montant versé par le Client dès que possible après le dépôt de la réclamation, déduction faite des coûts liés à l'utilisation des Produits ou des Services.
- 17.8.** En cas de liquidation, de faillite, de reprise de possession ou de suspension des paiements du Client, les créances de Shell Recharge Solutions contre le Client deviendront immédiatement exigibles.
- 17.9.** Le Client Professionnel renonce à son droit de suspension (ce qui inclut l'exercice d'un droit de rétention). Le Client Professionnel n'a pas le droit de retenir ou de réduire les paiements, ni de compenser les créances existantes et / ou futures avec les montants impayés dus à Shell Recharge Solutions.
- 17.10.** Si la loi le permet, un Utilisateur Final aura le droit de faire annuler un prélèvement automatique sans indiquer de motif, ce qui n'affectera pas l'obligation de paiement.
- 18. Coûts des Services de Recharge des Points de Recharge publics / Réseau**
- 18.1.** Les coûts publiés sur le Site Internet, les Applications Shell Recharge Solutions ou sur le Portail seront facturés pour le rechargement en Points de Recharge publics. Ces coûts comprennent au moins les composants suivants:
- Les frais d'Abonnement, le cas échéant;
 - Les tarifs facturés pour la session de recharge (ce tarif peut être facturé par kWh ou pour la durée de la session de recharge, ou bien il s'agit d'une redevance fixe de session, qui diffère par Point de Recharge public), il s'agit généralement de la redevance pour le propriétaire du Point de Recharge;
 - les frais de transaction pour le traitement administratif par session de recharge pour l'utilisation de la Carte de Recharge.
- 18.2.** Pour déterminer les montants dus à tout moment (y compris les coûts liés aux sessions de recharge dans le Réseau des partenaires), les éléments matériels fournis par Shell Recharge Solutions serviront de preuve exclusive s'agissant de l'électricité consommée ainsi que des paiements effectués par le Client, sous réserve de toute preuve contraire fournie par le Client. Le Client Professionnel doit fournir cette preuve contraire dans un délai d'un mois à compter de la date de facturation, sous peine de déchéance de sa réclamation. Cette dernière disposition ne s'applique pas aux Clients Consommateurs et Non Professionnels pour lesquels aucun délai contractuel n'est requis pour apporter la preuve contraire.
- 19. Conditions de rémunération des Points de Recharge privés**
- 19.1.** Seul le Client, qui est une personne morale ou qui agit dans l'exercice d'une profession ou d'une activité et qui est le propriétaire légitime de l'emplacement, a le droit, pour son propre compte, de fixer et de recevoir un tarif pour l'utilisation de son Point de Recharge privés ouvert à des tiers sur son emplacement. Le propriétaire légitime du lieu est soit la personne ou l'entité



qui est propriétaire du lieu raccordé au réseau électrique et qui a conclu le contrat de raccordement au réseau en son propre nom et pour son propre compte, soit la personne ou l'entité qui a le droit d'utilisation, par exemple au moyen d'un bail, le lieu raccordé au réseau électrique. Shell Recharge Solutions n'est pas tenue de verser une compensation pour le tarif si cet article 19.1 n'a pas été respecté. Shell Recharge Solutions se réserve le droit de modifier unilatéralement ce service, les éléments tarifaires et leur composition.

- 19.2.** Le Client est tenu d'informer Shell Recharge Solutions à l'avance de ce tarif fixé. Shell Recharge Solutions est unilatéralement autorisé à augmenter ce tarif et à le publier en tant que tel dans les Applications Shell Recharge Solutions et sur le Portail, la différence revenant à Shell Recharge Solutions.
- 19.3.** Un Client qui ouvre son Point de Recharge privé au public est tenu d'afficher le tarif de façon clairement visible et reconnaissable sur le Point de Recharge, conformément à ce qui est indiqué par Shell Recharge Solutions.
- 19.4.** Si le Client, en tant qu'employeur, met un Point de Recharge à la disposition de ses employés, il garantit que l'employé inclura le bon tarif d'utilisation de l'électricité dans le Portail en temps voulu. Si l'employé met à la disposition de tiers le Point de Recharge privé, le Client garantit que l'employé se conformera aux obligations de la présente clause 19. Shell Recharge Solutions n'est tenu de verser aucune indemnité à l'employé et n'est pas redevable envers le Client en cas de non-respect de cette clause 19.4. Cette clause est applicable uniquement aux Clients Professionnels.
- 19.5.** Le Client recevra de Shell Recharge Solutions une compensation (égale au tarif fixé par le Client) pour les sessions de recharge effectuées à son Point de Recharge Privé mis à la disposition du public avec une carte de recharge, qui n'est pas la Carte de Recharge/carte de recharge activée du Client. Shell Recharge Solutions se réserve le droit de ne verser aucune compensation au Client s'il n'y a pas de paiement à Shell Recharge Solutions pour la session de recharge. Si le Point de Recharge Privé est utilisée avec une carte de paiement d'un autre fournisseur de services (roaming) et le tarif fixé par le Client est supérieur au taux mutuel que Shell Recharge Solutions a convenu avec le fournisseur de services respectif, Shell Recharge Solutions se réserve le droit de payer uniquement le montant le plus bas au Client et/ou de réduire le tarif fixé par le Client en conséquence.
- 19.6.** Une session de recharge à un Point de Recharge privé doit être effectuée une fois par mois. Si une session de recharge à un Point de Recharge privé est inférieure à 0,2 kWh ou supérieure à 350 kWh, Shell Recharge Solutions ne remboursera pas cette session de recharge.



RETRACTATION POUR LES CONTRATS CONCLUS A DISTANCE

20. Droit de rétractation

Dispositions communes au droit de rétractation

- 20.1.** Les présentes dispositions relatives au droit de rétractation sont applicables en cas de souscription de Contrats à distance pour les Produits et/ou Services et uniquement aux Clients Consommateurs.
- 20.2.** Le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans motif dans le Délai de rétractation légal en cas de souscription de Contrats à distance pour les Produits et/ou Services, selon les modalités définies au présent article.
- 20.3.** Tout Client souhaitant exercer son droit de rétractation informe Shell Recharge Solutions de l'exercice de son droit en renvoyant le formulaire de rétractation annexé aux présentes Conditions Générales ou au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier électronique à l'adresse serviceclients@shellrecharge.com dans le Délai de rétractation légal applicable.
- 20.4.** L'exercice du droit de rétractation est gratuit, ce qui signifie que Shell Recharge Solutions ne facture aucun frais administratif ou autre au Client dans ce cadre. Les remboursements par Shell Recharge Solutions visés aux sections ci-après seront effectués selon les mêmes moyens que ceux utilisés par le Client pour le paiement initial, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'autre moyen de paiement.

Dispositions applicables aux Produits

- 20.5.** Dans le cadre d'un Contrat à distance de Produit, le Client dispose d'un droit de rétractation légal dans un délai de quatorze (14) jours (Délai de rétractation légal) qu'il peut exercer selon les conditions prévues par les articles L221-18 et suivants du code de la consommation, sans avoir à motiver sa décision ni à payer des coûts ou pénalités, à l'exception des coûts directs de renvoi du Produit.
- 20.6.** Ce délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur désigné par le Client, prend physiquement possession du Produit, ou si la commande porte sur plusieurs Produits et que ces Produits ont été livrés séparément, le délai court après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Passé ce délai, le Client ne pourra plus exercer son droit de rétractation.



- 20.7.** Durant le Délai de rétractation légal, le Client manipulera le Produit, les pièces du Produit, la documentation fournie et l'emballage avec soin. Le Client ne débarrera ou n'utilisera le Produit que dans la mesure du nécessaire pour décider s'il souhaite ou non conserver le Produit.
- 20.8.** Le Client a le droit de tester le Produit durant le Délai de rétractation légal. En cas d'achat d'un Produit, le Client peut effectuer un test pour s'assurer que le Point de Recharge permette effectivement de recharger le Véhicule Electrique. Il n'est pas nécessaire d'installer un Produit pour le tester.
- 20.9.** Toute utilisation du Produit autre que pour la réalisation d'un essai de fonctionnement du Produit implique l'acceptation du Produit et la renonciation à l'exercice du droit de rétractation du Client.
- 20.10.** Le Client doit renvoyer le ou les Produit(s) à Shell Recharge Solutions à l'adresse fournie à cet effet, dans un délai raisonnable et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.
- 20.11.** Le Produit doit être retourné avec tous les accessoires fournis, dans l'emballage d'origine et la notification de rétractation signée préalablement adressée par courriel.
- 20.12.** Les frais liés au renvoi du Produit sont à la charge du Client.
- 20.13.** Dès que le Produit renvoyé aura été réceptionné par Shell Recharge Solutions ou dès que le Client aura prouvé qu'il a renvoyé le Produit à Shell Recharge Solutions, Shell Recharge Solutions remboursera le montant payé par le Client (prix du Produits et frais d'expédition initiaux) au plus tard quatorze (14) jours ouvrés suivant réception du Produit ou la preuve de la date d'envoi.
- 20.14.** Le remboursement par Shell Recharge Solutions comprend le prix du ou des Produit(s) et les frais de livraison en dehors des frais supplémentaires occasionnés par un mode de livraison choisi par le Client qui serait plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par Shell Recharge Solutions.
- 20.15.** La responsabilité du Client ne sera engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit ainsi qu'en cas de perte de valeur du Produit si le Produit est endommagé suite au transport choisi par le Client pour le retour du Produit.
- 20.16.** Le Droit de rétractation est exclu si le Produit a été conçu conformément aux spécifications du Client (personnalisation).



Dispositions applicables aux Abonnements, Services et Autres Services

- 20.17.** Dans le cadre d'un Contrat à distance d'Abonnement, Services et Autres Services, le Client dispose d'un droit de rétractation légal dans un délai de quatorze (14) jours (Délai de rétractation légal) qu'il peut exercer selon les conditions prévues par les articles L221-18 et suivants du code de la consommation, sans avoir à motiver sa décision ni à payer des coûts ou pénalités.
- 20.18.** Ce délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le Contrat portant sur l'Abonnement, la fourniture du Service ou Autre Service a été conclu. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Passé ce délai, le Client ne pourra plus exercer son droit de rétractation.
- 20.19.** Si le Client exerce son droit de rétractation alors même qu'il a demandé expressément que l'exécution de l'Abonnement, du Service ou Autre Service commence avant l'issue du délai de rétractation, le Client sera tenu de verser à Shell Recharge Solutions le montant correspondant à l'Abonnement ou au Service ou Autre Service fourni par Shell Recharge Solutions jusqu'à ce que Shell Recharge Solutions ait reçu sa décision de se rétracter.
- 20.20.** En cas de rétractation, le Client sera remboursé de la totalité des sommes au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Shell Recharge Solutions a été informée de la décision du Client de se rétracter.
- 20.21.** Le droit de rétractation ne peut être exercé si le Service ou Autre Service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation dans le cas où le Client a demandé l'exécution après en avoir fait part à Shell Recharge Solutions de façon expresse et après avoir renoncé de façon expresse à son droit de rétractation.

RESPONSABILITÉ

21. Responsabilité de Shell Recharge Solutions

- Clients Professionnels

- 21.1.** La responsabilité de Shell Recharge Solutions pour les dommages indirects (y compris les dommages accessoires, le manque à gagner, les économies perdues, les pertes résultant d'interruptions de l'activité, les dommages causés à des tiers, la corruption, la perte ou la dégradation de données, de biens, de matériels ou de logiciels de tiers) est explicitement exclue en toutes circonstances.
- 21.2.** Nonobstant le paragraphe précédent, Shell Recharge Solutions est tenu de compenser ou d'indemniser les Utilisateurs Finaux, qui sont Consommateurs, pour les dommages subis par



un Produit défectueux au sens de la législation européenne en matière de responsabilité du Produit et que: (a) l'utilisateur final est décédé ou a subi des dommages corporels; ou (b) si l'Utilisateur Final est un Consommateur et que le dommage a été causé par le Produit à un autre bien appartenant au Consommateur, ce bien étant destiné à être utilisé ou consommé dans la sphère privée et a principalement été utilisé ou consommé par le consommateur dans sa vie privée, auquel cas Shell Recharge Solutions ne peut être tenue responsable des dommages inférieurs à 500 € (cinq cents euros) ou au montant correspondant au seuil légal applicable à ce moment.

- 21.3.** Sous réserve des dispositions du paragraphe précédent au titre duquel Shell Recharge Solutions est tenu d'indemniser des dommages directs, cette indemnisation est toujours limitée à un montant maximal de 5 000 € (cinq mille euros) par événement.
- 21.4.** Shell Recharge Solutions n'est en aucun cas responsable des dommages résultant en tout ou partie d'une Utilisation non autorisée par ou pour le Client ou l'Utilisateur Final, ni des dommages découlant en tout ou partie du non-respect par le Client des Instructions de sécurité applicables, ou tout autre réglementation concernant le Point de Recharge concerné ou le Véhicule Electrique concerné, ou tout autre réglementation en vigueur.
- 21.5.** Lorsque le Client conclut un contrat avec Shell Recharge Solutions et qu'il met les Produits et / ou les Services à la disposition de tiers, y compris les utilisateurs finaux, de quelque manière que ce soit, le Client garantit Shell Recharge Solutions, à sa première demande, de toute responsabilité pour dommages-intérêts, droits et réclamations découlant du contrat entre le Client et un tiers, y compris un utilisateur final.
- 21.6.** Shell Recharge Solutions n'est en aucun cas responsable des dommages résultant d'actes ou d'omissions du Client en violation des dispositions légales et / ou contractuelles, y compris des présentes Conditions Générales. Le Client est responsable vis-à-vis de Shell Recharge Solutions des dommages résultant d'actes et / ou d'omissions en violation des dispositions légales et / ou contractuelles, y compris des présentes Conditions Générales.
- 21.7.** Toute réclamation éventuelle par le Client en réparation de dommages doit être adressée par courrier électronique à serviceclients@shellrecharge.com, dans les 10 jours ouvrables suivant le jour où le Client a découvert ou pourrait raisonnablement découvrir le dommage ou la faute, sous peine de déchéance de son droit à réclamation.
- 21.8.** Dans la mesure où cela est juridiquement possible, Shell Recharge Solutions ne sera pas responsable des dommages causés au Client ou à des tiers par ses employés et / ou des tiers engagés par ses soins. La présente limitation de responsabilité s'applique également, entre autres, aux tiers engagés par Shell Recharge Solutions pour l'exécution du Contrat, ainsi que s'agissant des personnes dont Shell Recharge Solutions est responsable.



- 21.9.** Les limitations mentionnées dans la présente clause 20 deviennent caduques si et dans la mesure où le dommage résulte d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de Shell Recharge Solutions. Cependant, Shell Recharge Solutions n'est pas responsable des dommages résultant négligence grave ou intentionnelle de la part du personnel non-dirigeant ou de tiers engagés par Shell Recharge Solutions.

- Clients Consommateurs et Non Professionnels

- 21.10.** Nonobstant toute disposition contraire des Conditions Générales, Shell Recharge Solutions ne pourra être tenue responsable de la non-exécution de l'une de ses obligations seulement si la mauvaise exécution du Contrat résulte d'un cas de force majeure, du fait même du Client Consommateur ou Non Professionnel ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat.
- 21.11.** Shell Recharge Solutions n'est pas responsable des dommages résultant d'une Utilisation non autorisée par le Client Consommateur ou Non Professionnel, ni des dommages découlant du non-respect par le Client Consommateur ou Non Professionnel des Instructions de sécurité applicables, ou tout autre réglementation concernant le Point de Recharge concerné ou le Véhicule Electrique concerné, ou tout autre réglementation en vigueur ainsi qu'en cas de violation par le Client Consommateur ou Non Professionnel de ses obligations contractuelles (y compris les Conditions Générales).

22. Force majeure

- 22.1.** Shell Recharge Solutions n'est tenu à aucune obligation en cas de force majeure.
- 22.2.** Pour les Clients Consommateurs et non Professionnels, la force majeure s'entend comme tout événement échappant au contrôle de Shell Recharge Solutions, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêche l'exécution de son obligation par Shell Recharge Solutions, conformément à l'article 1218 du code civil.
- 22.3.** Pour les Clients Professionnels, entre autres choses, le terme force majeure désigne toute circonstance ou événement échappant au contrôle raisonnable de Shell Recharge Solutions - qu'il soit ou non prévisible au moment de la conclusion du contrat - en conséquence duquel Shell Recharge Solutions ne peut raisonnablement pas être tenu de s'acquitter de ses obligations et entraîne un retard ou une violation des obligations contractuelles par des fournisseurs et / ou des tiers engagés par Shell Recharge Solutions, dysfonctionnements liés à Internet, dysfonctionnements liés au réseau électrique, dysfonctionnements liés à la circulation de courriers électroniques et dysfonctionnements ou modifications de la technologie, fournies par des tiers, difficultés de transport, grève, mesures gouvernementales, retards de fourniture, omissions de fournisseurs et / ou de fabricants de Shell Recharge Solutions et d'agents auxiliaires ou de personnes auxiliaires, maladie du personnel, défaillances des ressources de

transport ou des moyens de transport, et toute autre circonstance gênant la performance ou l'exécution du Contrat.

- 22.4.** En cas de force majeure, l'exécution du Contrat sera suspendue sans intervention judiciaire, ou en cas d'empêchement définitif le Contrat sera résolu de plein droit, sans que la responsabilité de l'une des parties ne puisse être engagée à l'égard de l'autre partie.
- 22.5.** Si une situation de force majeure dure plus de 30 jours, les Parties ont le droit de résilier le Contrat. Dans ce cas, toute partie du Contrat déjà exécutée doit être payée au prorata et aucune partie ne sera tenue pour responsable à l'égard de l'autre pour quelque que raison que ce soit.

23. Responsabilité du Client

- 23.1.** Le Client garantit que toutes les obligations découlant des présentes Conditions Générales sont juridiquement contraignantes pour l'Utilisateur Final, qui est un client du Client et / ou tiers à qui le Client a accordé la permission ou a effectivement permis l'utilisation des Produits et / ou des Services.
- 23.2.** Le Client garantit que, lui-même et l'Utilisateur Final, tel que décrit à la clause 22.1, ne feront pas une Utilisation non autorisée des Produits et / ou des Services. Le Client indemnise Shell Recharge Solutions pour tout dommage, y compris tous les coûts raisonnablement encourus ou qui pourraient être encourus par Shell Recharge Solutions à la suite de tels actes et / ou omissions et toute demande de dommages et intérêts de tiers et / ou d'utilisateurs finaux en relation avec des situations dans lesquelles le Client est responsable comme stipulé dans cette clause.
- 23.3.** Le Client s'engage à exécuter le Contrat en tenant dûment compte des intérêts de Shell Recharge Solutions. Le Client ne doit en aucune manière entraver Shell Recharge Solutions dans la fourniture de ses Services. Par exemple, le Client n'est pas autorisé à prendre des mesures dont il peut raisonnablement être supposé qu'elles pourraient endommager les Produits et / ou les Services de Shell Recharge Solutions.
- 23.4.** Le Client garantit à Shell Recharge Solutions que la Carte de Recharge, le codage, les détails ou d'autres données stockées sur la Carte de Recharge ne seront en aucun cas copiés ou recréés. Cela signifie le transfert total ou partiel du codage, des détails et des données vers d'autres supports de données, tels que des téléphones ou des trousseaux de clés numériques.

AUTRES DISPOSITIONS ET DROIT APPLICABLE

24. Suspension

- 24.1.** Dans les limites autorisées par la loi, Shell Recharge Solutions a le droit à tout moment de suspendre ou d'interrompre ses obligations vis-à-vis du Produit et / ou des Services si le Client



manque à ses obligations. Toute reprise de l'exécution par Shell Recharge Solutions n'aura lieu que lorsque le Client aura pleinement rempli ses obligations, y compris le paiement des frais supplémentaires occasionnés à Shell Recharge Solutions.

- 24.2.** Le report ou la suspension des Services et / ou l'indisponibilité forcée d'un Produit ne libèrent pas le Client de son obligation de payer les factures impayées à Shell Recharge Solutions.
- 24.3.** Dans le cas où Shell Recharge Solutions exerce son droit de suspension, aucun droit de dédommagement ou de restitution ne sera accordé au Client, sous réserve que la suspension soit justifiée.
- 24.4.** Dans les limites autorisées par la loi et sauf convention expresse contraire, tout droit de suspension et / ou de compensation et / ou de réserve de propriété du Client est exclu. Cette clause n'est pas applicable aux Clients Consommateurs et non-Professionnels.

25. Cession à des tiers

- 25.1.** Le Client n'est pas autorisé à céder ses droits ou obligations au titre du Contrat, en tout ou en partie, à des tiers, sauf accord préalable et écrit de Shell Recharge Solutions, sauf dans les situations de transfert s'opérant par effet de la loi. Cette disposition est applicable tant en droit des contrats qu'en droit de la propriété.
- 25.2.** Shell Recharge Solutions est en droit de céder ses droits et obligations au titre du Contrat, en tout ou en partie, à un tiers. Le Client donne son consentement préalable à cette cession. Pour les Clients Consommateurs et Non Professionnels, cette cession n'est possible qu'à la condition qu'elle ne soit pas susceptible d'engendrer une diminution des droits du Client.

26. Propriété intellectuelle

- 26.1.** Le Client accepte que tous les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur, les droits de marque, les droits de base de données et les droits de brevet) liés aux Produits et / ou aux Services demeurent la propriété de Shell Recharge Solutions et / ou de ses concédants. Dans le cadre de la fourniture des Produits et / ou Services, Shell Recharge Solutions peut utiliser ou développer des produits, matériels et méthodologies contenant des données fournies par le Client ou des informations qui en sont dérivées, auquel cas de tels produits, matériels et méthodologies seront couverts par les droits de propriété intellectuelle de Shell Recharge Solutions. Le Client s'engage à ne pas violer ni enfreindre les droits de propriété intellectuelle et tout autre droit de Shell Recharge Solutions.
- 26.2.** Le Client n'est pas autorisé à supprimer ou à modifier toutes marques liées aux droits de propriété intellectuelle (tels que les logos et les droits d'auteur) sur ou en lien avec les Produits et / ou les services fournis par Shell Recharge Solutions, ou tout logiciel, matériel, équipement, Applications de Shell Recharge Solutions, Site Internet ou tout autre matériel fourni.



- 26.3.** Le Client ne doit pas autoriser ou aider des tiers à :
- créer ou tenter, ou aider ou permettre à d'autres, de créer, inverser, copier, concevoir, désassembler, décompiler, inverser ou autrement, la structure interne, le code source, la conception matérielle ou l'organisation de tout Produit et / ou de la documentation, sauf autorisation expresse de la loi, ou
 - copier, modifier, traduire ou créer des oeuvres dérivées à quelque fin que ce soit (y compris la correction d'erreur ou tout autre type de maintenance) inclus dans tout Produit et / ou documentation, sauf accord préalable et écrit de Shell Recharge Solutions, ou
 - séparer le Produit en composants pour la distribution ou le transfert à un tiers.

27. Confidentialité

27.1. Shell Recharge Solutions traite des données spécifiques du Client et / ou de l'Utilisateur Final, y compris des données personnelles, lors de la fourniture des Produits et des Services. Shell Recharge Solutions respecte les réglementations en vigueur, y compris le GDPR, lors du traitement des données personnelles. La manière dont Shell Recharge Solutions traite les données personnelles du Client et / ou de l'Utilisateur final est définie dans la politique de confidentialité, disponible sur le Site Internet.

27.2. Lors de l'utilisation des Produits et / ou Services Shell Recharge Solutions, le Client doit se conformer à toutes les réglementations applicables, y compris le GDPR. Dans les limites prescrites par le GDPR, Shell Recharge Solutions peut envoyer des données personnelles fournies par le Client ou l'Utilisateur Final à des tiers dans le cadre de l'exécution d'un contrat. Si le Client est également le responsable du traitement de ces données personnelles, le Client est tenu d'en informer la personne concernée. Le Client conclura un contrat de traitement de données tel que fourni par Shell Recharge Solutions si nécessaire, conformément à l'article 28 du RGPD.

28. Autres dispositions et loi applicable

28.1. Pour les Clients Professionnels, dans les limites autorisées par la loi, Shell Recharge Solutions aura à tout moment le droit de modifier unilatéralement le contenu des Services, les taux et les tarifs, ainsi que les présentes Conditions générales. Les modifications entreront en vigueur à la date de leur publication sur le site Internet ou sur le Portail, sauf indication contraire, et annuleront les conditions générales et / ou les tarifs en vigueur jusqu'à cette date. Les modifications apportées aux Conditions Générales s'appliqueront également aux Contrats en cours. Ce n'est que si le Client est autorisé à le faire conformément à la loi en vigueur qu'il peut mettre fin au Contrat moyennant un préavis de 30 jours, s'il ne souhaite pas accepter une modification qui lui est applicable, à moins que la modification ne concerne modification mineure des Conditions Générales.

28.2. Pour les Clients Consommateurs et Non Professionnels, Shell Recharge Solutions peut apporter unilatéralement des modifications liées aux prix des Produits et/ou Services sous les

réserves qui suivent. Dans ces cas, Shell Recharge Solutions en informera au préalable le Client par e-mail ou courrier et le Client disposera d'un délai de deux mois pour résilier le Contrat, étant précisé que les tarifs applicables seront ceux en vigueur au moment de la conclusion du Contrat jusqu'à la réalisation effective du Contrat. Shell Recharge Solutions pourra également apporter des modifications unilatérales au contenu des Services et au Contrat (y compris les Conditions Générales), à condition que ces modifications soient liées à l'évolution technique dans les conditions du paragraphe 4 de l'article R212-4 du code de la consommation.

- 28.3.** Shell Recharge Solutions est en droit de faire appel à des tiers pour l'exécution du Contrat.
- 28.4.** Dans le cas où une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales seraient jugées invalides ou nulles par un tribunal compétent ou par toute action législative ou administrative future, ceci ne doit pas affecter la validité ou le caractère exécutoire de toute autre disposition des présentes. Dans ce cas, Shell Recharge Solutions et le Client négocieront afin de convenir de nouvelles dispositions pour remplacer la ou les dispositions concernées. Dans le cas où une disposition de ces Conditions Générales serait considérée comme invalide ou nulle, cette disposition sera réputée séparée des Conditions Générales, et toute autre disposition demeurera en vigueur. La disposition déclarée invalide ou nulle sera alors remplacée par une disposition de portée similaire reflétant l'intention initiale de la clause dans la mesure où le permet le droit applicable.
- 28.5.** Lorsque les présentes Conditions Générales indiquent les termes « y compris » ou « entre autres », cela sera interprété comme signifiant « y compris, mais sans limitation ».
- 28.6.** Shell Recharge Solutions est dotée d'une procédure relative aux réclamations ayant fait l'objet d'une publication adéquate sur le site Web et traite les réclamations selon cette procédure.

Pour les Clients autres que les Clients Consommateurs

- 28.7.** Le Contrat et les présentes Conditions Générales sont régis exclusivement par le droit français. Tout litige lié à ou découlant du Contrat ou des présentes Conditions générales doit être soumis aux juridictions compétentes du ressort de la Cour d'appel de Versailles.

Pour les Clients Consommateurs

- 28.8.** Le Contrat et les présentes Conditions Générales sont régis exclusivement par le droit français. Toutefois, en application du Règlement CE 593/2008 du 17 juin 2008, les présentes Conditions Générales ne font pas obstacle à l'application d'une disposition plus favorable au Consommateur, à laquelle il ne peut être dérogé par accord, et ce en vertu de la loi du pays où le Consommateur a sa résidence habituelle.



- 28.9.** En cas de contestation liée à l'application et/ou interprétation du Contrat, le Consommateur a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L612-2 du Code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du FEVAD (Fédération e-commerce et vente à distance), 60 rue de la Boétie – 75008 Paris / Téléphone : 01 42 56 38 86 / Courier : contact@fevad.com / Site internet : www.fevad.com . La demande du Consommateur doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : ses coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de Shell Recharge Solutions, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de Shell Recharge Solutions.
- 28.10.** Nonobstant ce qui précède, en cas de litige, conformément au règlement n°593/2008 du 22 décembre 2000 :
- Le Consommateur peut saisir soit le tribunal du lieu de son domicile soit le tribunal du lieu du siège de Shell Recharge Solutions ;
 - Shell Recharge Solutions pourra saisir le tribunal du lieu du domicile du Consommateur.



ANNEXE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

A l'attention de Shell EV Charging Solutions France SAS, serviceclients@shellrecharge.com
/ 11-13 Cours Valmy, 92800, Puteaux, France:

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du
Produit / pour la présentation de Service(*) ci-dessous :

Commandé le / Reçu le _____

(*) Numéro de la commande : _____

Nom du Client: _____

Adresse du Client: _____

Signature du Client
(uniquement en cas de
notification du présent
formulaire sur papier) _____

Date : _____

(*) Rayez la mention inutile