

Conditions d'utilisation des cartes Chargy émises par Sudstrom S.à.r.l. & Co S.e.c.s.

1. Description du service

1.1. La carte Chargy est un instrument d'autorisation électronique mis en place par les fournisseurs d'énergie électrique permettant au Client d'acquérir de l'énergie électrique ainsi que les services y associés dans le réseau des bornes de charge définies et visées par la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, notamment son article 27, ainsi que par le Règlement grand-ducal du 3 décembre 2015 relatif à l'infrastructure publique liée à la mobilité électrique (ci-après, la « Législation E-Mobility »).

1.2. La liste des bornes de charge utilisables est mise à disposition du Client par Sudstrom et publiée sur le site www.chargy.lu.

1.3. Sudstrom assume dès lors, à l'égard du Client, la fonction de fournisseur de service de charge de paiement qui font l'objet des présentes conditions générales.

1.4 Les tarifs de l'électricité chargée grâce à la carte Chargy sont spécifiés dans les conditions particulières.

2. Fourniture d'électricité aux bornes de charge

2.1 Explications

En sa qualité de fournisseur de service de charge, Sudstrom assume les fonctions suivantes :

(a) L'autorisation de la mise à disposition du Client des services Chargy aux bornes de charge (fourniture), de services annexes et l'autorisation de chaque transaction aux bornes de charge.

Les services Chargy prestés par l'Opérateur commun peuvent évoluer au fil du temps et comportent entres autres :

- (i) Un service de chargement réservé à l'électromobilité ;
- (ii) Un service de localisation et un service de réservation de points de charge ;
- (iii) Un service de consultation et d'analyse des données de consommation ;
- (iv) Sudstrom met à disposition du Client des services ou des avantages complémentaires qui peuvent faire l'objet de conditions distinctes, pour autant que ces services soient en relation directe avec la fourniture d'électricité ou de services de charge.

2.2 Tâches et responsabilités de Sudstrom dans le cadre des services Chargy

Les services Chargy sont misent à disposition du Client, sous réserve de l'acceptation expresse par le Client que :

(a) En tant que fournisseur de service de charge, à aucun moment Sudstrom n'assume la garde juridique des bornes de charge. Sudstrom n'ayant pas le contrôle ou la gestion matérielle des bornes de charge, elle n'assume pas la responsabilité pour d'éventuels dommages causés au Client ou à la propriété du Client.

(b) En tant que fournisseur de service de charge :

- (i) Sudstrom n'assume aucune responsabilité, ni engagement, ni garantie relative à l'intégrité de l'infrastructure publique liée à la mobilité électrique ;
- (ii) Sudstrom ne garantit pas le fonctionnement permanent des bornes de charge ;
- (iii) Sudstrom ne garantit pas qu'à tout moment, le Client pourra trouver une borne de charge disponible ;
- (iv) Sudstrom n'assume pas d'éventuels frais directs ou indirects liés au fait qu'une borne de charge soit momentanément ou définitivement indisponible.

(c) Sudstrom n'assume aucune forme de responsabilité, en sa qualité de fournisseur de service de charge pour toute réclamation liée à l'utilisation des bornes de charge

(dommage civil ou matériel et décompte (kilowatts consommés, heure et caractéristiques de la charge)).

(d) Toutes les bornes de charge sont gérées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), dans lequel se trouve ladite borne de charge. La portée et les limites de la responsabilité du GRD sont définies dans les conditions générales d'utilisation du Réseau de Distribution afférent, telles qu'approuvées par l'ILR. La responsabilité est en générale limitée à un montant maximum par sinistre. Ces conditions générales sont publiées sur le site internet de l'ILR, ainsi que sur les sites internet des GRD.

2.3 Prix de l'Electricité aux bornes de charge, facturation

(a) Le prix de l'énergie électrique chargée aux bornes de charge par le Client est défini dans les conditions particulières. L'énergie électrique est facturée selon les conditions et tarifs en vigueur.

(b) Sudstrom facture l'énergie électrique chargée aux bornes de charge ainsi que les services Chargy dans les délais et aux conditions liées au contrat de fourniture d'électricité conclu entre Sudstrom et le Client. Les modalités et délais de paiement y indiqués sont applicables.

3. La carte Chargy

3.1 La carte Chargy est le moyen d'identification du client. Elle est nominative et seul le client en assume la responsabilité. En cas de décès, elle ne peut être transmise à des tiers sans accord de Sudstrom.

3.2 Si une carte Chargy est remise à un titulaire autre que le Client, sur demande expresse écrite de la part de celui-ci ;

(a) Seul le Client se porte garant pour le respect des conditions d'utilisation de la carte Chargy.

(b) Le Client s'engage à payer l'électricité chargée par le détenteur de la carte Chargy. Sudstrom n'assume pas de fonction de contrôle du respect des engagements et obligations. De façon générale, les rapports juridiques entre le Client et le détenteur de la carte Chargy.

3.3. La carte Chargy remise au Client par Sudstrom reste la propriété exclusive de Sudstrom qui peut à tout moment demander sa restitution. La restitution peut être effectuée à un tiers mandaté par Sudstrom.

3.4. En cas de présentation de la carte Chargy à une borne de charge, le Client s'engage au paiement de l'énergie électrique chargée à la borne de charge, même par un tiers. Le Client ne peut annuler le paiement à partir du moment où le chargement a été effectué. Le Client n'a pas de recours contre Sudstrom en cas d'utilisation frauduleuse sa carte Chargy par un tiers.

3.5. L'électricité chargée avec la carte Chargy n'est pas susceptible d'être restituée à Sudstrom et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement pour non-utilisation.

3.6. Responsabilités et engagements du Client ou titulaire liés à l'utilisation de la Carte Chargy

(a) Le Client ou le titulaire s'engage à ;

- (i) Conserver la carte en lieu sûr
- (ii) Vérifier régulièrement que la carte est toujours en sa possession.

3.7. Responsabilités et engagements du Client ou du titulaire liés à l'utilisation des bornes de charge

(a) Le Client ou le titulaire s'engage à utiliser la carte Chargy exclusivement pour :

- (i) Le chargement d'un véhicule électrique homologué ;
- (ii) Le chargement d'un véhicule dont il a la garde juridique.

(b) Le Client ou le titulaire s'engage à utiliser les infrastructures publiques liées à la mobilité électrique conformément à la législation applicable.

(c) Le Client ou le titulaire s'engage à respecter les conditions générales de l'utilisation des réseaux de distribution dans lesquels se trouvent les bornes de charge ainsi que les conditions générales d'utilisation des infrastructures publiques liées à la mobilité électrique. Les conditions applicables au moment de l'acquisition de la carte Chargy peuvent évoluer dans le temps. Les conditions générales sont disponibles sur le site www.sudstrom.lu, respectivement au siège social de Sudstrom.

4. Carte Chargy perdue/volée, transactions traitées incorrectement et utilisation abusive de la carte Chargy

4.1 Le Client s'engage à informer Sudstrom dans les plus brefs délais dans les cas suivants :

(a) La carte Chargy a été perdue ou volée ;

(b) Le Client constate qu'une transaction n'a pas été traitée correctement.

4.2 La responsabilité du Client est engagée pour toute utilisation non autorisée de la Carte Chargy dans toutes les circonstances notamment si le Client :

(a) Ne s'est pas conformé au présent contrat intentionnellement du fait de négligence.

(b) A contribué au vol ou à l'utilisation abusive, y a participé ou en a bénéficié.

4.3 La responsabilité du Client pour la perte, le vol ou l'utilisation abusive de la carte Chargy prend fin dès que le Client en a informé Sudstrom et que la carte Chargy ait été désactivée.

5. Relevés et factures

5.1. Un décompte est envoyé au Client au moins une fois par année. Les modifications des tarifs sont publiées sur le site www.sudstrom.lu.

5.2. Chaque décompte reprend principalement le volume d'électricité chargé ainsi que le montant à payer. Les informations pertinentes de chaque chargement et utilisation de services Chargy peuvent être consultées sur www.chargy.lu. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de chaque relevé (charge) figurant sur son compte client. En cas de contestation, le client dispose d'un délai d'un (1) mois après la date de charge (relevé) pour introduire sa réclamation par écrit. Passé ce délai, le Client est présumé avoir accepté le relevé et les données y figurant.

5.3. Le décompte est à payer à la date d'échéance mentionnée sur celui-ci.

6. Tarifs (Frais et commissions)

6.1 Les tarifs appliqués aux Clients Chargy peuvent être consultés sur le site internet www.sudstrom.lu.

6.2 Sudstrom se réserve le droit de modifier les conditions ainsi que les tarifs selon les marchés en vigueur.

7. Utilisation des données personnelles

7.1 Données

Dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles Sudstrom peut être amenée à traiter les données suivantes:

(a) Données relatives à la consommation du Client notamment, son identité, le volume de la consommation, le lieu (localisation), la fréquence de la consommation (charge), le profil de la consommation.

(b) Données relatives à la désactivation de la carte en raison d'arriérés de paiement, d'utilisation abusive ou suite à la demande du Client.

Ces données sont échangées avec le fournisseur physique après pseudonymisation dans le cadre des opérations relatives à l'électromobilité.

7.2 Utilisation, cession à des tiers

Sudstrom ne cède pas de données personnelles à des tiers.

8. Dispositions applicables aux clients particuliers

8.1 Droit de réclamation pour clients particuliers

L'article 63 de la loi modifiée du 1er août 2007 prévoit pour le client, le droit de présenter une réclamation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) en ce qui concerne l'exécution du présent contrat et notamment des conditions de tarif et de comptage.

8.2. Droit de rétractation

Le Client dispose du droit de rétractation du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat à condition que la carte n'ait pas été utilisée. Dans le cas contraire, le client est assujéti aux conditions de résiliation.

9. Dispositions finales

9.1 Modification

Les conditions générales d'utilisation de la carte Chargy peuvent être modifiées ou remplacées à condition d'en informer le client par écrit moyennant un préavis d'un mois. Dès lors, si le Client n'entend pas accepter ces nouvelles conditions générales, il peut résilier son contrat avant l'entrée en vigueur de celles-ci. La résiliation du contrat prend effet à la restitution de la carte Chargy à Sudstrom. Passé ce délai, le client est réputé avoir accepté ces nouvelles conditions générales.

9.2 Clause de sauvegarde

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales étaient illégales ou non applicables, les autres dispositions ne seraient en aucun cas remises en cause. Les parties s'engagent à remplacer la disposition illégale ou irréalisable par une clause légale et réalisable, tout en respectant l'intégrité du contrat.

9.3 Cession de contrat

Les droits et obligations du présent contrat de Sudstrom peuvent être transférés à un tiers avec un préavis d'un mois.

9.4 Litiges, loi applicable et juridictions compétentes

(a) Le présent contrat est soumis à la loi luxembourgeoise. Seuls les tribunaux luxembourgeois sont compétents pour traiter les différends résultant de la validité, de l'interprétation, de l'exécution, ou de la résiliation du présent contrat.

(b) En cas de litige ou de différend dans l'interprétation des clauses contractuelles, les parties s'engagent à trouver un accord à l'amiable avant d'en référer aux autorités compétentes ou aux tribunaux.