

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE DE RECHARGE

## 1 Champ d'application

---

Les présentes conditions générales (ci-après : les « **CG** ») s'appliquent à tout service de recharge fourni par Virta SARL, en qualité de prestataire de service de recharge, à ses clients utilisateurs de véhicule(s) rechargeable(s).

Les coordonnées du prestataire de service de recharge sont les suivantes :

**Virta SARL,**  
**RCS de Paris – 838 189 611**  
**Adresse : 24-26 rue de la Pépinière – 75008 Paris**  
**N° d'assujettissement à la TVA : FR 15 83 81 89 611**

Conformément à la loi « informatique et libertés », l'utilisateur de véhicule rechargeable dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement, à la portabilité, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant par courrier et en justifiant de son identité à : [support.elec@orleansgestion.fr](mailto:support.elec@orleansgestion.fr)

Ces CG font partie du contrat de service de recharge entre Virta SARL et l'utilisateur du véhicule rechargeable.

## 2 Définitions

---

Dans les CG, les termes suivants ont la signification spécifiée ci-dessous :

« **Prestataire de service de recharge** » Virta SARL en sa qualité d'opérateur de recharge qui offre un service de recharge aux utilisateurs de véhicules rechargeables.

« **Véhicule rechargeable** » désigne un véhicule électrique au sens de l'article 2 du décret n° 2017-26 du 12 janvier 2017 pris relatif aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques et portant diverses mesures de transposition de la directive 2014/94/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2014 sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs.

« **Utilisateur de véhicule rechargeable** » est une partie qui a conclu un contrat de service de recharge avec le prestataire de service de recharge et /ou un contrat de fourniture d'électricité avec le titulaire des points de recharge. L'utilisateur d'un véhicule rechargeable peut être une personne physique ou une personne morale.

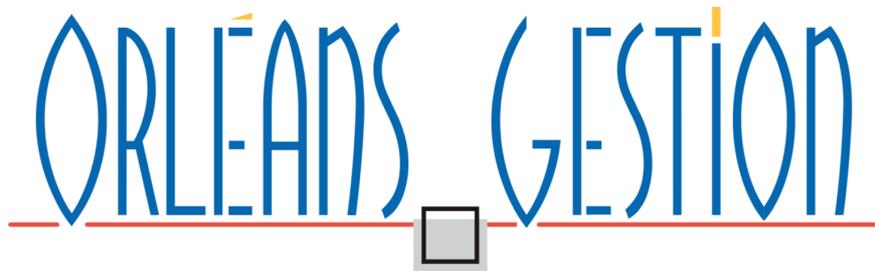
« **Les parties** » désigne conjointement le prestataire de service de recharge et l'utilisateur de véhicule rechargeable.

« **Le titulaire de points de recharge** » désigne l'opérateur qui possède ces points de recharge et / ou les exploite pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers la lui ayant déléguée. Le titulaire de points de recharge détermine le prix de la fourniture par ses soins d'électricité au point de recharge, le prestataire de service de recharge n'étant pas fournisseur d'électricité, et les points de recharge qui seront inclus dans le périmètre contractuel.

« **Station de recharge** » désigne une borne associée à des emplacements de stationnement ou un ensemble de bornes associées à des emplacements de stationnement, alimentée par un même point de livraison du réseau public de distribution d'électricité ou par une même installation locale de production ou de stockage d'énergie et exploitée par un seul opérateur ou groupement d'opérateurs.

« **Service de recharge** » fait référence à un service à l'utilisateur du véhicule rechargeable sur la base duquel l'utilisateur du véhicule rechargeable peut utiliser des points de recharge et avoir accès aux services associés.

« **Point de recharge** » désigne une interface associée à un emplacement de stationnement qui permet de recharger un seul véhicule rechargeable à la fois.



« **Point de recharge normal** » désigne un point de recharge d'une puissance inférieure ou égale à 22 kW en AC.

« **Point de recharge rapide** » désigne un point de recharge d'une puissance supérieure à 22 kW en DC.

« **Carte RFID** » désigne une carte délivrée à l'utilisateur du véhicule rechargeable, permettant l'identification de l'utilisateur du véhicule rechargeable dans une station de recharge et / ou à un point de recharge.

« **Équilibrage de la puissance** » désigne la modification de la vitesse de recharge ou l'interruption de la recharge du véhicule rechargeable ou l'alimentation en énergie de la batterie du véhicule rechargeable sur le réseau électrique. Le gestionnaire du réseau électrique est dans l'obligation de se préparer à des déséquilibres soudains dans le système électrique. En cas de perturbation, le gestionnaire du réseau principal doit rapidement augmenter la production d'électricité à partir d'autres ressources ou réduire la consommation. Il est donc précisé qu'en cas de perturbation, les points de recharge peuvent recevoir une commande automatique les contraignant à diminuer la puissance de recharge. Une telle diminution ne dure généralement qu'une courte période de temps.

## **2 Conclusion du contrat de service de recharge**

---

### 2.1

Le contrat de service de recharge est conclu entre les parties pour une durée soit indéterminée, soit déterminée. Par défaut, sauf stipulation contraire particulière convenue entre les parties, la durée du contrat de service de recharge est fixée à 12 mois.

### 2.2

Préalablement à la conclusion du contrat de service de recharge, l'utilisateur de véhicule rechargeable déclare avoir pris en communication d'une manière lisible et compréhensible des CG et, pour les Consommateurs au sens de l'article 3.1 des CG, du formulaire de rétractation ainsi que des caractéristiques essentielles du service, du prix du service, de la durée du contrat de service, du mode de détermination des frais, et de la date à laquelle le service sera fourni.

L'utilisateur de véhicule rechargeable déclare les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de conclusion du contrat de service de recharge.

### 2.3

Le contrat de service de recharge est conclu par la voie électronique sur le site internet de à <https://orleansgestion.register.virtaglobal.com/register>. Une fois le contrat de service de recharge conclu, chaque utilisateur du service de recharge devra s'inscrire en tant qu'utilisateur du service de recharge et s'engager à respecter les CG de service de recharge pour bénéficier desdits services.

Lorsque le contrat de service de recharge est conclu avec un consommateur, le prestataire de service de recharge adresse à l'utilisateur de véhicule rechargeable un e-mail récapitulatif :

- 1) Statut et forme juridiques du prestataire de service de recharge ;
- 2) Le nom, l'adresse, tel téléphone, la télécopie, l'e-mail du prestataire de services de recharge ;
- 3) Son numéro d'assujettissement à la TVA ;
- 4) La durée du contrat ;
- 5) Les caractéristiques essentielles du service de recharge ;
- 6) Le prix, les frais de gestion et les conditions de paiement du service ;
- 7) Les conditions générales ;
- 8) Les conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation et le formulaire de rétractation.

## **3 Droit de rétractation**

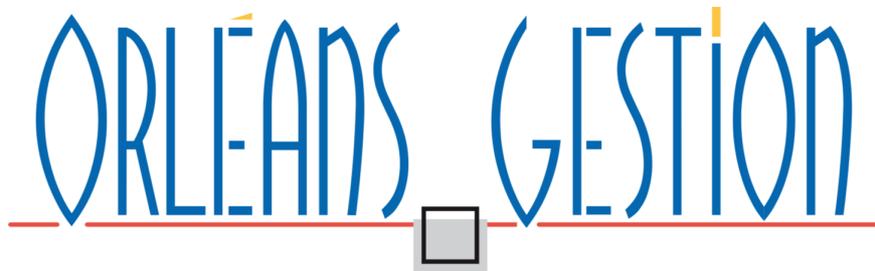
---

### 3.1

Le présent article 3 ne s'applique qu'aux personnes bénéficiant de l'article L221-18 du Code de la consommation (ci-après le(s) « Consommateur(s) ») qu'il s'agisse de consommateurs ou des seuls professionnels visés à l'article L 221-3 du Code de la consommation pour lesquels l'objet du contrat de service de recharge n'entre pas dans le champ de leur activité principale et pour lesquels le nombre de salariés employés par le professionnel est inférieur ou égal à cinq.

### 3.2

Le Consommateur pourra exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de service de recharge. Pour exercer ce droit de rétractation, le Consommateur doit notifier au prestataire de service de recharge sa décision de rétractation du contrat de service de recharge au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec avis de réception ou par courrier électronique, par exemple en envoyant dûment complété le formulaire de rétractation figurant en annexe des CG. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit à l'utilisateur de véhicule rechargeable de transmettre cette communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.



A cet effet, et préalablement à la conclusion du contrat de service de recharge, le consommateur reconnaît avoir pris connaissance du formulaire de rétractation figurant en annexe des CG.

3.3

En cas de rétractation, le prestataire de service de recharge remboursera au Consommateur, au plus tard quatorze (14) jours à compter de la réception par le prestataire de service de recharge de la notification de rétractation, tous les paiements reçus de celui-ci sous réserve du versement par l'utilisateur de véhicule rechargeable du prix des services de recharge effectivement utilisés par ses soins, tel que défini aux présentes, si l'utilisateur de véhicule rechargeable a activé le service de recharge et utilisé avant sa rétractation.

#### **4 Droits et obligations des parties pour la fourniture du service de recharge**

---

4.1

Le prestataire de service de recharge est en droit d'exiger que l'équipement et les installations électriques du véhicule rechargeable satisfassent aux exigences de la législation, de la réglementation en vigueur et du contrat de service de recharge ainsi qu'aux autres exigences techniques requises pour la fourniture et l'utilisation du service de recharge., exigences qui sont détaillées et peuvent être consultées sur le site du prestataire de service recharge ainsi qu'aux points de recharge. Le prestataire de service de recharge ne pourra être tenu à une quelconque responsabilité en cas d'utilisation du service de recharge pour un véhicule ne satisfaisant pas aux exigences mentionnées ci-dessus.

4.2

L'utilisation d'une station de recharge et / ou d'un point de recharge nécessite que l'utilisateur du véhicule rechargeable s'identifie soit avec une carte RFID, soit par tout autre dispositif ou moyen technique (tel qu'une application mobile et un SMS) fourni par le prestataire de service de recharge. L'identification doit être effectuée avant la recharge du véhicule rechargeable.

4.3

Le prestataire de service de recharge enverra la carte RFID par voie postale à l'utilisateur du véhicule rechargeable à l'adresse indiquée par l'utilisateur du véhicule rechargeable dès la conclusion du contrat de service de recharge.

4.4

L'utilisateur du véhicule rechargeable sera responsable de la carte RFID et du code confidentiel donnant accès au service et veillera à ce que la carte RFID ou le code confidentiel ne soient jamais détenus par un tiers. L'utilisateur du véhicule rechargeable sera par principe et de plein droit responsable de toute(s) transaction(s) effectuée(s) au moyen de la carte RFID dans les limites des droits d'accès configurés sur le site du prestataire de service de recharge et pendant toute la durée de validité de la carte RFID. Ce qui précède s'applique également aux actions exécutées avec les informations d'identification d'un autre utilisateur de véhicule rechargeable requises pour l'utilisation du service de recharge.

L'utilisateur du véhicule rechargeable doit immédiatement faire opposition auprès du prestataire du service de recharge en cas de perte, vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte de recharge RFID. La carte sera alors bloquée et désactivée par le prestataire du service de recharge sans délai. L'utilisateur du véhicule rechargeable sera informé par mail du blocage et de la désactivation de ladite carte de recharge RFID. En cas de blocage et de désactivation de la carte de recharge RFID, l'utilisateur du véhicule rechargeable recevra une nouvelle carte de recharge RFID, qui pourra faire l'objet d'une facturation séparée.

4.5

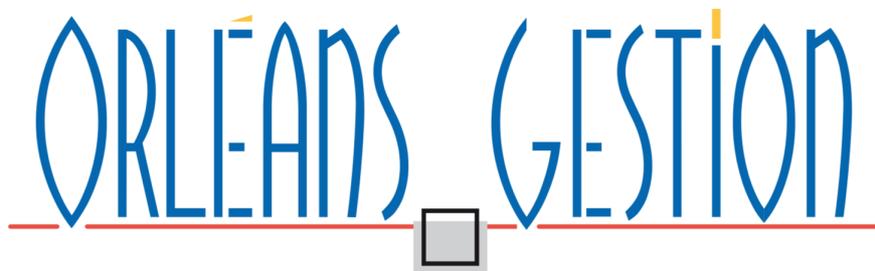
Lors de la recharge d'un véhicule électrique, l'utilisateur du véhicule rechargeable doit s'assurer que les instructions d'utilisation de la station de recharge et / ou du point de charge sont respectées scrupuleusement. A défaut, ou en cas de négligence de l'utilisateur du véhicule rechargeable, ce dernier sera responsable de tout dommage causé de ce fait, même au prestataire de service de recharge, à un point de charge. L'utilisateur du véhicule rechargeable doit immédiatement aviser le détenteur du point de charge de tout défaut ou dysfonctionnement qu'il détecte à une station de recharge et / ou à un point de charge conformément aux instructions de la station de recharge et / ou du point de recharge.

4.6

Le prestataire de service de recharge n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Il ne pourra être tenu responsable des interruptions de fourniture d'électricité n'étant pas fournisseur électricité. Il ne pourra non plus être tenu responsable des retards ou défauts résultant de la connexion internet. Le prestataire de service de recharge ne peut être tenu responsable des interruptions, retards ou erreurs éventuels causés en tout ou partie par un tiers tel qu'un prestataire de service externe.

4.7

Afin d'éviter tout dommage ou si des dommages sont déjà ou ont déjà été causés, les parties doivent prendre toutes les mesures de prévention ou de limitation des dommages qui peuvent raisonnablement être exigées.



## **5 Tarifs, facturation, intérêts de retard et interruption du service de recharge**

---

### 5.1 Tarifs, facturation et intérêts de retard

#### 5.1.1

Pour l'utilisation du service de recharge, des frais seront facturés à l'utilisateur du véhicule rechargeable en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation du service de recharge. Ces tarifs sont consultables sur le site Web d'Orléans Gestion et / ou pour le service de carte offert par à <https://app.virta.global>.

#### 5.1.2

L'utilisation du service de recharge doit être payée d'avance, l'utilisateur du véhicule rechargeable devant approvisionner son compte client pour pouvoir utiliser pour le service de recharge. Après chaque transaction de recharge, le montant correspondant à la transaction est prélevé sur le compte client. Le prestataire de service de recharge adressera à l'utilisateur un relevé mensuel d'utilisation du service de recharge, détaillant chaque transaction de recharge exécutée au cours du mois considéré. L'utilisateur du véhicule rechargeable doit s'assurer que son compte client dispose d'un solde suffisant avant chaque transaction de recharge.

L'utilisateur du véhicule rechargeable peut approvisionner son compte client à tout moment. Le service de recharge sera donc disponible dès la conclusion du contrat sous réserve que l'utilisateur du véhicule rechargeable ait approvisionné son compte client comme il est dit ci-dessus.

L'utilisateur du véhicule rechargeable peut également activer une option débit automatique, permettant que le compte associé à la carte de l'utilisateur de véhicule rechargeable soit automatiquement crédité d'un montant prédéterminé lorsque le solde du compte du client tombe sous une certaine limite prédéterminée. Il est précisé que pour la fourniture de services de paiement le prestataire de service de recharge a recours aux services de prestataire(s) tiers.

#### 5.1.3

Dès que le compte client d'un utilisateur du véhicule rechargeable fait apparaître un solde négatif, et jusqu'à ce que le solde du compte client en cause ne redevienne supérieur ou égal à 0, l'utilisateur de véhicule rechargeable sera de plein droit redevable de pénalités de retard calculées sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal applicable en France, plus une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à quarante (40) euros.

#### 5.1.4

En l'absence de transaction au cours d'un mois calendaire, le prestataire de service de recharge facturera une somme d'un (2) euro par mois au titre des coûts de gestion. Toutefois, si les sommes facturées au titre du service de recharge au cours d'un mois calendaire sont supérieures à un (1) euro, aucun frais de gestion ne sera facturé en sus au titre de ce mois.

#### 5.1.5

Toute réclamation devra être adressée par e-mail à l'adresse suivante :

[support.elec@orleansgestion.fr](mailto:support.elec@orleansgestion.fr)

### 5.2 Interruption du service de recharge

#### 5.2.1

Figurent au titre des services de recharge des services liés à l'équilibrage de la puissance.

#### 5.2.2

A titre d'information, il est rappelé que le gestionnaire du réseau électrique pour prévenir des déséquilibres d'approvisionnement en électricité peut contraindre les points de charge à diminuer la puissance de recharge ou interrompre la recharge, généralement pour une courte période de temps.

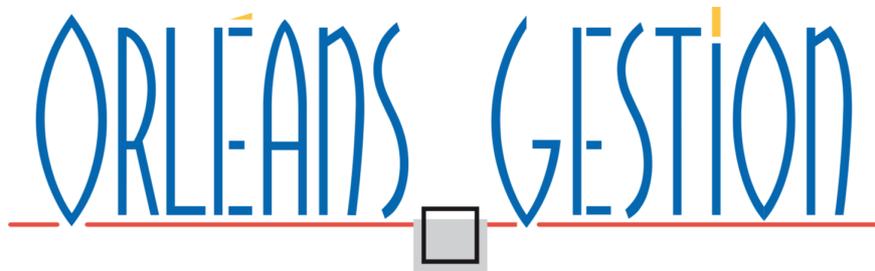
#### 5.2.3

Le prestataire de service de recharge pourra à tout moment interrompre temporairement le service de recharge afin d'effectuer des opérations de maintenance et de mise à jour. En outre, et comme indiqué précédemment, le service de recharge pourra être temporairement interrompu afin de garantir l'équilibre du réseau électrique, la qualité de l'approvisionnement en électricité ou d'autres aspects similaires.

#### 5.2.4

Le prestataire de service de recharge pourra également refuser de fournir le service de recharge, ou d'interrompre immédiatement le service fourni à l'utilisateur du véhicule rechargeable soit en vertu d'une obligation légale ou réglementaire, soit afin de se conformer à une décision judiciaire, ou à une décision d'une autorité juridictionnelle ou administrative ou de contrôle, soit s'il existe des soupçons sérieux de fraude, soit en cas de violation des conditions contractuelles ou de la loi ou de la réglementation.

#### 5.2.5



Le prestataire de services de recharge doit, si possible à l'avance, informer l'utilisateur du véhicule rechargeable par voie électronique ou d'une autre manière jugée appropriée par le prestataire pour le prévenir de l'interruption du service de recharge et de l'heure de l'interruption de la prestation de service.

#### 5.2.6

Si la fourniture du service de recharge est interrompue pour une raison causée par l'utilisateur du véhicule rechargeable, l'utilisateur du véhicule rechargeable ne sera pas exonéré de ses obligations de paiement ni de ses autres obligations envers le prestataire de service de recharge. Dans une telle hypothèse, le prestataire de service de recharge sera en droit de facturer une somme de vingt-cinq (25) euros à l'utilisateur du véhicule rechargeable en cause, au titre de la gestion de l'incident.

## **6 Modification des conditions générales de vente ou des prix, transfert et résiliation de l'accord**

---

### 6.1

Les conditions du contrat de service de chargement pourront être modifiées par un accord des parties.

Le prestataire de service de recharge informera par écrit, notamment par voie électronique, l'utilisateur de véhicule rechargeable de toute modification des CG, A moins que l'utilisateur de véhicule rechargeable ne conteste par écrit la modification dans un délai deux (2) semaines à compter de sa notification, celui-ci sera réputé avoir accepté ladite modification.

### 6.2

L'utilisateur du véhicule rechargeable ne peut pas transférer le contrat de service de recharge à un tiers. Le prestataire de services de recharge est autorisé à transférer le contrat de service de recharge à un autre prestataire de service de recharge. Les CG ne peuvent pas être modifiées en cas de transfert. L'utilisateur du véhicule rechargeable sera informé du transfert au plus tard avec la première facture du nouveau prestataire de service de recharge.

### 6.3

Dans l'hypothèse où le contrat de service de recharge est à durée déterminée, celui-ci ne peut prendre fin que par la survenance du terme à défaut de tacite reconduction ou en cas de résiliation notamment comme il est dit à l'article 6.5.

### 6.4

Un contrat de service de recharge à durée indéterminée prend fin en raison de sa résiliation. En cas de contrat à durée indéterminée, chaque partie peut résilier de plein droit le contrat de service de recharge par écrit sous réserve d'un préavis de deux (2) semaines, sauf accord contraire.

### 6.5

La résiliation ne dispense pas l'utilisateur du véhicule rechargeable de payer l'intégralité des sommes dues au titre du service de recharge et ce jusqu'à la date de prise d'effet effective de ladite résiliation, étant précisé que tout mois débuté est dû intégralement.

### 6.6

Au terme du contrat, l'utilisateur de véhicule rechargeable pourra procéder à une demande de remboursabilité de son avoir disponible sur son compte de monnaie électronique dans les conditions envisagées par les Conditions Générales. Tout ou partie du solde disponible net des frais d'exécution et de traitement de sa demande de retrait lui sera restitué à sa première demande par le prestataire du service de charge. Le retrait ne peut être effectué que par virement sur un compte bancaire personnel de la personne ou le compte bancaire de la personne morale (compte situé en France métropolitaine).

Les frais de virement peuvent impliquer des frais fixés à la discrétion de sa banque.

La résiliation de l'accès au service de recharge entraînera l'obligation pour l'utilisateur de véhicule rechargeable de restituer la carte RFID.

### 6.7

Le prestataire de service de recharge peut notamment résilier le contrat de service de recharge si l'utilisateur du véhicule de recharge a manqué à ses obligations ou si le service de recharge est interrompu dans les conditions visées à l'article 5.2.3 ou s'il l'est en raison des actes ou de la négligence de l'utilisateur du véhicule rechargeable.

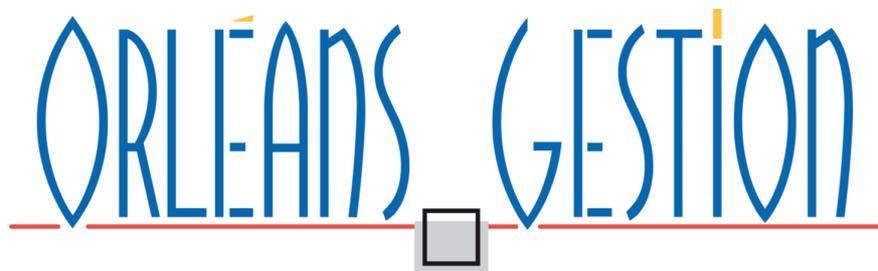
L'utilisateur du véhicule rechargeable pourra résilier le service de recharge si le service de recharge est interrompu pour une durée consécutive minimale de quarante-huit (48) heures sauf si le retard résulte d'un cas de force majeure ou en cas de faute commise par le prestataire de service de recharge.

## **7 Règlement des différends**

---

### 7.1

Les litiges découlant du contrat de service de recharge relèveront de la compétence du tribunal compétent du domicile du prestataire de service de recharge.



## 7.2

Toutefois, si l'utilisateur d'un véhicule rechargeable est un consommateur au sens du droit de la consommation, les règles de droit commun s'appliqueront pour déterminer la juridiction compétente.

L'utilisateur de véhicule rechargeable est en outre informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation en vertu de l'article L612-1 du Code de la consommation, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.