

# Conditions générales

---

Utilisateur final

**last mile ◀●▶ solutions<sup>®</sup>**

Date : le 1er février 2019

Nom du document : Les conditions générales Last Mile Solutions Utilisateur final

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite et publiée par impression, photocopie, microfilm ou autres, sans l'autorisation écrite préalable de Last Mile Solutions, qui est également applicable au traitement entier ou partiel. Last Mile Solutions est une marque commerciale de Threeforce BV.

## Index

1 Définitions.....	4
2 Frais .....	6
3 Paiement .....	6
4 Durée et fin .....	7
5 Services de recharge et utilisation des points de recharges.....	7
6 Centre d'assistance et dérangements.....	8
7 Site web.....	8
8 Cession par le client à des tiers .....	9
9 Responsabilité .....	9
10 Propriété intellectuelle.....	10
11 Vie privée.....	10
12 Autres dispositions et droit applicable .....	11

Les conditions générales Last Mile Solutions Utilisateur final s'appliquent aux services offerts au client par Last Mile Solutions. Si le client active en ligne la carte de recharge, le client accepte explicitement les présentes conditions générales.

Les conditions générales Last Mile Solutions Utilisateur final sont déposées auprès de la Chambre de Commerce sous le numéro 24360819.

## 1 Définitions

- 1.1 Conditions générales : les présentes conditions générales, y compris les éventuelles annexes.
- 1.2 Consommateur : le client, étant une personne physique n'agissant dans le cadre de l'exercice d'une profession ou d'une entreprise, qui conclut un contrat à distance avec Last Mile Solutions pour l'achat d'un ou de plusieurs produit(s) et/ou service(s).
- 1.3 Achat consommateur : l'achat, qui est conclu entre Last Mile Solutions et un consommateur concernant un ou plusieurs produits, étant une affaire mobilière.
- 1.4 Services : les services offerts par Last Mile Solutions par le biais du site web ou d'une autre façon au client (dont, mais de façon non limitative des services de recharge, des services de centre d'assistance, des services de compensation, le recouvrement automatique, la facturation électronique, les services de communication électroniques y compris la consultation de la consommation et autres services comme spécifiés de manière plus détaillée sur le site web).
- 1.5 Utilisateur final : la personne physique ou la personne morale, qui utilise les services de Last Mile Solutions dans les conditions définies dans les présentes conditions générales.
- 1.6 Véhicule électrique : un véhicule qui est entièrement actionné par un moteur électrique et/ou un véhicule hybride qui est partiellement actionné par un moteur électrique, lequel véhicule utilise ou non l'électricité qui est stockée dans une batterie, rechargeable par l'utilisation d'un point de recharge.
- 1.7 Centre d'assistance : le service clients auquel l'on peut faire appel en cas de questions et/ou de réclamations. Le numéro de téléphone est repris sur la carte de recharge ou le site web.
- 1.8 Client : la personne physique ou la personne morale qui conclut ce contrat avec Last Mile Solutions pour l'achat d'un (de) service(s) ; un client peut également être l'utilisateur final s'il utilise (aussi) lui-même les produits et/ou les services de Last Mile Solutions.
- 1.9 Achat à distance : le contrat à distance qui est un achat consommateur.
- 1.10 Carte de recharge : la carte de recharge, qui offre l'accès au point de recharge, au réseau Last Mile Solutions et (lorsque c'est possible) au réseau partenaire interopérable. Cette carte de recharge peut être mise à disposition par l'une des parties collaborant.
- 1.11 Point de recharge : un équipement sur un certain site qui peut être utilisé pour charger la batterie d'un véhicule électrique, dont des points de recharge privés et des points de recharge publics.

- 1.12 Last Mile Solutions : l'offreur des services, à savoir Threeforce B.V., domicilié à l'adresse suivante : Zeemansstraat 11, 3016 CN à Rotterdam et inscrit auprès de la Chambre de Commerce sous le numéro 24360819. L'on entend par Last Mile Solutions dans les présentes conditions générales Threeforce B.V. et autres noms commerciaux.
- 1.13 Réseau Last Mile Solutions : l'ensemble de tous les points de recharge sur lesquels Last Mile Solutions (en concertation ou non avec le propriétaire du point de recharge) peut exercer le contrôle de l'accès à des tiers.
- 1.14 Réseau : le réseau Last Mile Solutions et le(s) réseau(x) partenaire(s) ensemble.
- 1.15 Contrat : le contrat entre Last Mile Solutions et le Client concernant les services de Last Mile Solutions, dont les présentes conditions générales font partie de façon indissociable.
- 1.16 Contrat à distance : le contrat dans lequel, dans le cadre d'un système organisé par Last Mile Solutions pour la vente ou la prestation de services à distance, jusqu'à la conclusion du contrat, l'on utilise explicitement une ou plusieurs techniques de communication à distance, dont, mais de façon non limitative, la téléphonie et internet.
- 1.17 Contrat à distance pour l'exercice de services : le contrat à distance pour l'exercice de services entre Last Mile Solutions et un consommateur.
- 1.18 Réseau partenaires : l'ensemble de tous les points de recharge en dehors du réseau de Last Mile Solutions, dans lesquels des clients respectivement des utilisateurs finaux peuvent charger un véhicule électrique.
- 1.19 Point de recharge privé : un point de recharge qui se trouve sur un terrain privé (mis à disposition ou non par le propriétaire du point de recharge concerné pour un groupe d'utilisateurs autorisés).
- 1.20 Produits : les produits offerts par Last Mile Solutions, dont, de manière non limitative, les contrôleurs, points de recharge et cartes de recharge.
- 1.21 Point de recharge public : un point de recharge qui se trouve dans un espace public et qui ne fait pas partie d'un réseau partenaire.
- 1.22 Parties collaborant : les tierces parties avec lesquelles Last Mile Solutions collabore étroitement au niveau de l'offre des services de recharge.
- 1.23 Site web : le site de clients de Last Mile Solutions qui est accessible par le biais de l'URL [www.evc-net.com](http://www.evc-net.com) ou le site web de l'une des parties collaborant avec laquelle Last Mile Solutions collabore étroitement. Ou quelque autre site web, qui est utilisé par Last Mile Solutions à un moment quelconque dans le cadre des services dont, de manière non limitative, [www.lastmilesolutions.com](http://www.lastmilesolutions.com).

## 2 Frais

- 2.1 Si le client de Last Mile Solutions utilise une carte de recharge au point de recharge privé du client, l'on ne porte rien en compte (sauf les frais d'électricité qui sont payés lors d'utilisation par des clients du point de recharge du client) sauf si le point de recharge est mis au point pour le paiement pour l'utilisation par des clients et/ou la compensation par le biais de l'employeur.
- 2.2 En ce qui concerne la recharge aux points de recharge dans le réseau de recharge de Last Mile Solutions, les frais sont facturés comme indiqué dans l'appli (appli chargepoint).
- 2.3 L'accès et/ou la recharge à des points de recharge publics ou à des points de recharge privés disponibles est disponible selon des tarifs communiqués et les conditions de l'offreur. Le client peut choisir d'accepter ces conditions et peut également activer la carte de recharge Last Mile Solutions pour ces points de recharge.
- 2.4 Si la carte de recharge Last Mile Solutions est utilisée pour charger dans le réseau partenaire, Last Mile Solutions dépend du propriétaire d'exploitation du point de recharge pour les données relatives à la recharge et les frais calculés à cet effet.
- 2.5 Last Mile Solutions est autorisée à adapter par écrit les prix et les tarifs valables en tenant compte d'un délai d'1 mois.
- 2.6 S'il n'est pas d'accord avec l'adaptation des prix et des tarifs, l'utilisateur final peut mettre fin au service à la date à laquelle l'adaptation rentre en vigueur.

## 3 Paiement

- 3.1 Les frais d'abonnement à Last Mile Solutions (si applicable) et les frais pour la recharge dans le Réseau (si applicable) sont facturés mensuellement. Ces frais sont comptabilisés chaque mois à l'aide d'un recouvrement automatique du compte courant bancaire communiqué par vos soins comme défini dans l'autorisation du recouvrement automatique. Le client veillera toujours à ce que les montants à payer par recouvrement automatique puissent être perçus par le biais de son compte bancaire. Si le recouvrement automatique échoue, Last Mile Solutions est habilité à exiger un montant de 40,00 EUR de frais de recouvrement conformément à l'article 6 :96 du Code civil. En cas de recouvrement automatique, le client dispose pendant 56 jours après le recouvrement de la possibilité de contrepasser un paiement. En outre, le client peut contester un encaissement jusqu'à 13 mois après la date de paiement.
- 3.2 L'adresse de facturation est l'adresse telle qu'elle est communiquée par le client à Last Mile Solutions.
- 3.3 Last Mile Solutions envoie ses factures par e-mail à l'adresse e-mail que le client a communiqué à Last Mile Solutions. L'utilisateur final reçoit mensuellement une facture avant que l'argent ne soit encaissé. La facture est accompagnée d'un aperçu des transactions de

recharge et des frais afférents.

- 3.4 En ce qui concerne la constatation des montants dus à quelque moment (y compris le frais de recharge d'éventuelles sessions de recharge dans le réseau partenaires), l'administration de Last Mile Solutions est contraignante, sauf s'il est prouvé que ces données sont incorrectes.
- 3.5 Les éventuelles réclamations concernant une facture doivent être communiquées à Last Mile Solutions dans les 30 jours suivant la date de facturation.
- 3.6 La modification du numéro de compte bancaire, de l'adresse de facturation et/ou de l'adresse e-mail peut être effectuée sur le site web sous la rubrique des données personnelles.

## 4 Durée et fin

- 4.1 Le contrat relatif à l'abonnement aux services de Last Mile Solutions est conclu pour une durée de 12 mois, prenant cours à la date à laquelle le client a acté la carte de recharge Last Mile Solutions. Après ce délai de 12 mois, le contrat est reconduit de façon tacite en un abonnement à durée indéterminée. Aussi bien le client que Last Mile Solutions peuvent résilier le contrat à tout moment après les premiers douze mois à condition de respecter un délai de résiliation d'1 mois.
- 4.2 La résiliation comme précisée dans l'article 4.1 peut être effectuée en envoyant un e-mail à : [support@lastmilesolutions.com](mailto:support@lastmilesolutions.com), avec mention du nom du client, de son adresse, de son code postal, de son lieu de domicile et de la date de résiliation souhaitée.
- 4.3 Last Mile Solutions peut immédiatement mettre fin au contrat :
  - si le recouvrement automatique n'a pas été effectué plusieurs fois sans réussite ; ou
  - en cas de faillite, sursis de paiement, assainissement de dettes ou mise sous curatelle du client. Dans un tel cas, la carte de recharge est bloquée immédiatement.
- 4.4 À la fin du contrat, le client retournera immédiatement la (les) carte(s) de recharge, qui lui est (sont) mise(s) à disposition, à Last Mile Solutions.

## 5 Services de recharge et utilisation des points de recharges

- 5.1 Lors de l'utilisation des points de recharge, le client respectera toutes les prescriptions valables concernant la recharge, aussi bien les prescriptions imposées par Last Mile Solutions et les exploitants des points de recharge et/ou réseaux partenaires, que les éventuelles prescriptions légales (de sécurité et autres) applicables.

- 5.2 Last Mile Solutions ne garantit pas de densité du point de recharge et/ou la disponibilité des points de recharge. Last Mile Solutions ne garantit pas non plus que les points de recharge fonctionneront toujours sans interruption et/ou panne ou que ceux-ci seront disponibles.
- 5.3 En ce qui concerne les points de recharge dans un réseau partenaires, les conditions de l'exploitant concerné du point de recharge s'appliquent à l'utilisation du point de recharge.
- 5.4 Last Mile Solutions est toujours habilitée à éliminer un ou plusieurs points de recharge du Réseau sans communication préalable et/ou à ne plus procurer l'accès à un réseau partenaires.

## 6 Centre d'assistance et dérangements

- 6.1 Le centre d'assistance offre des services d'assistance pour des questions et/ou des réclamations du client, respectivement l'utilisateur final, concernant des produits et des services de Last Mile Solutions.
- 6.2 Le centre d'assistance est disponible au numéro de téléphone repris sur la carte de recharge.
- 6.3 Last Mile Solution ne garantit pas que le centre d'assistance sera toujours disponible sans dérangements et/ou interruptions, ni que certains résultats seront obtenus par l'octroi des services du centre d'assistance.
- 6.4 En cas de dérangement d'un point de recharge ou d'une carte de recharge, l'utilisateur final est tenu de prendre immédiatement contact par le biais des numéros de téléphone repris au point de recharge ou sur la carte de recharge.
- 6.5 Dans le cas où un utilisateur final essaie lui-même de remédier au dérangement, Last Mile Solutions n'est pas responsable d'une quelconque façon du dommage en résultant.

## 7 Site web

- 7.1 Faisant partie du contrat, l'utilisateur final peut utiliser les services et/ou les produits offerts à l'aide du site web.
- 7.2 Des informations générales relatives aux produits et services offerts par Last Mile Solutions sont fournies sur le site web [www.lastmilesolutions.com](http://www.lastmilesolutions.com). Last Mile Solutions ne garantit pas l'exactitude ou la complétude de ces informations. Last Mile Solutions ne garantit pas non plus que l'utilisation du site et quelques autres services offerts par le biais du site web mènent à des résultats adéquats ou que les informations soient appropriées à des fins spécifiques.
- 7.3 Les fautes d'impression et les fautes d'orthographe ou autres fautes comparables relatives au matériau mis à disposition par Last Mile Solutions, quelle qu'en soit la nature, ne peuvent pas compromettre Last Mile Solutions et ne peuvent pas évoquer de façon quelconque une



obligation pour Last Mile Solutions.

## 8 Cession par le client à des tiers

- 8.1 Il est interdit au client de céder ce contrat à un tiers sans l'autorisation écrite préalable de Last Mile Solutions.
- 8.2 Le client est entièrement responsable envers Last Mile Solutions de l'action quelconque et/ou de l'omission de l'utilisateur final auquel le client accorde l'accès pour l'utilisation des produits et/ou des services comme si cette action et/ou omission était commise par le client-même.

## 9 Responsabilité

- 9.1 Un point de recharge fonctionne à l'aide de l'infrastructure de communication nécessaire (publique ou non), comme des liaisons internet (mobiles). Last Mile Solutions n'est pas responsable du fonctionnement interrompu ou sans dérangements d'une telle infrastructure. Last Mile Solutions n'est aucunement responsable du dommage résultant de dérangements au niveau de l'infrastructure de communication.
- 9.2 Le client est responsable du dommage suite à l'utilisation incompétente ou négligente d'un point de recharge et de tous les matériaux afférents mis à disposition, comme des cartes de recharge et des câbles de recharge, et préserve Last Mile Solutions de tout recours de tiers à cet effet. Le client préserve également Last Mile Solutions de tout recours de tiers concernant les comportements ou les circonstances qui sont à la charge et/ou au risque du client.
- 9.3 Last Mile Solutions est responsable du dommage subi par le client suite à un manque imputable de Last Mile Solutions lors du respect de ses obligations contractuelles envers le client, à condition que le client informe Last Mile Solutions dans les dix jours après le jour auquel il ait constaté ou aurait pu constater raisonnablement le manque ou l'illégitimité, et ce par écrit, mettant Last Mile Solutions en demeure pour autant que cela soit exigé légalement et permettant à Last Mile Solutions un délai raisonnable pour respecter lesdites obligations.
- 9.4 La responsabilité précisée dans l'alinéa précédent du présent article (si et pour autant que possible en respectant les dispositions impératives relatives à la responsabilité) est limitée au remboursement du dommage direct jusqu'à un montant maximum égal à douze fois le paiement mensuel dû et payé par le client pour les services concernés.
- 9.5 Last Mile Solutions n'est pas responsable du dommage, que le client subit suite à la non-recharge (la recharge non entière) du véhicule électrique, ou suite à l'utilisation ou du fonctionnement d'un point de recharge. Last Mile Solutions n'est pas responsable si le véhicule électrique ne peut pas être rechargé (ou pas de façon sûre) et/ou des outils de ressource utilisés comme les câbles de recharge.
- 9.6 La responsabilité de Last Mile Solutions pour un dommage indirect est exclue.
- 9.7 Les limitations précisées dans les alinéas précédents du présent article expirent si et pour autant que le dommage est la conséquence d'une intention ou d'une faute grave de Last Mile Solutions.

- 9.8 Last Mile Solutions n'est pas tenue au respect de quelque obligation si elle est empêchée suite à la force majeure. La force majeure sous-entend également la force majeure de fournisseurs et/ou de tiers auxquels Last Mile Solutions fait appel.

## 10 Propriété intellectuelle

- 10.1 Le client accepte que tous les droits de propriété intellectuelle (y compris mais de façon non limitative, les droits d'auteur, les droits de marques, les droits de modèles et les droits d'octroi) tels qu'inclus dans les produits et/ou services restent la propriété de Last Mile Solutions et/ou ses offreurs de licences. Dans le cadre de la livraison des produits et/ou des services, Last Mile Solutions peut utiliser ou développer les données fournies par le client ou contenant des informations afférentes, qui appartiendront ensuite aux droits de propriété de Last Mile Solutions.
- 10.2 Il est interdit au client d'éliminer ou de modifier quelque indication concernant le caractère confidentiel ou les droits de propriété intellectuelle des programmes, de l'appareillage, des sites web ou matériaux. Il est interdit de détourner ou d'éliminer des sécurisations techniques ou des limitations d'utilisation concernant les services.
- 10.3 Si un dommage se produit parce que l'utilisateur final a tout de même détourné ou éliminé des sécurisations techniques ou des limitations d'utilisation, ce dommage sera répercuté sur l'utilisateur final.
- 10.4 La carte de recharge Last Mile Solutions et les données électroniques traitées sont la propriété de Last Mile Solutions.

## 11 Vie privée

- 11.1 Lors de l'offre de produits et de services, Last Mile Solutions traite certaines données du client, respectivement de l'utilisateur final, dont des données personnelles. Les données personnelles sont des données permettant d'identifier une certaine personne, comme le nom, l'adresse et le domicile.
- 11.2 En plus des données personnelles, Last Mile Solutions utilise également les données d'utilisation de l'utilisateur final au profit de la facturation pendant la durée du contrat.
- 11.3 Lors du traitement des données personnelles, Last Mile Solutions respecte la réglementation valable, dont la Loi portant la protection des données à caractère personnel ainsi que la législation relative au RGPD. Les informations ultérieures sont reprises dans la déclaration de confidentialité.
- 11.4 Last Mile Solutions attire l'attention du client sur le fait qu'elle peut communiquer des données personnelles à des tiers sur la base de la législation portant sur la protection des utilisateurs finaux, dans le cadre de l'exécution du contrat. Sur la base de la législation précitée, Last Mile Solutions peut être tenue de fournir des données personnelles du client à des tiers si ceci est

nécessaire sur la base d'une prescription légale. Last Mile Solutions n'a pas besoin de l'autorisation du client pour les buts précités.

- 11.5 Les données relatives à l'utilisation dans un réseau partenaires sont fournies par ces parties à Last Mile Solutions afin de facturer les frais d'utilisation à l'utilisateur final.
- 11.6 Les autres dispositions relatives à la vie privée peuvent être consultées dans la déclaration de confidentialité

## 12 Autres dispositions et droit applicable

- 12.1 Last Mile Solutions est toujours habilitée à modifier le contenu des services. Last Mile Solutions est également habilitée à modifier les présentes conditions générales.
- 12.2 Last Mile Solutions est habilitée à faire appel à des tiers lors de l'exécution du contrat ou à céder entièrement ou partiellement les droits et les obligations du chef du contrat à un tiers. A cet effet, le client autorise la cession de son rapport juridique à un tiers avec Last Mile Solutions.
- 12.3 Si quelque disposition des présentes conditions générales venait à s'avérer invalide ou nulle, quelle qu'en soit la raison, ou venait à être annulée, les autres dispositions resteront entièrement en vigueur et les parties pourvoient en concertation mutuelle une disposition à titre de remplacement, dont le but et la tendance sont au maintenus au maximum.
- 12.4 Le droit néerlandais s'applique au présent contrat et aux présentes conditions générales. Les éventuels différends en résultant sont soumis au juge compétent de la ville d'Amsterdam.