



TotalEnergies Electricité et Gaz France

Direction Services Transition Energétique

## **Conditions Générales de Vente de l'Offre « Borne standard de recharge pour véhicule électrique » de TotalEnergies Electricité et Gaz France**

En vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2025



**TotalEnergies Electricité et Gaz France**, Société Anonyme au capital de 5 164 558,70 €, immatriculée au RCS PARIS sous le numéro 442 395 448 dont le siège social est sis 2 bis, rue Louis Armand – 75015 Paris  
[mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr](mailto:mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr)  
Téléphone : 09 87 98 08 62

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après « **Client** ») souscrivant à l'offre de vente et d'installation de borne de recharge pour véhicule électrique (ci-après « **Offre** ») de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après la « **Société** » ou « **TotalEnergies** »), pour son domicile en maison individuelle situé en France métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA. Les conditions d'éligibilité figurent à l'article 5 ci-dessous. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y satisfaire.

#### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

« **Borne** » : borne de recharge pour véhicule électrique de marque « Total EV Charge » choisie par le Client sur le Devis, correspondant au descriptif technique disponible sur <https://www.totalenergies.fr/particuliers>

« **Client** » : désigne toute personne physique telle que visée en entête des présentes CGV, éligible à l'Offre sous réserve des conditions précisées à l'article 5 des présentes.

« **Contrat** » : désigne le dispositif contractuel constitué des documents listés à l'article 3 des présentes, auquel le Client souscrit lorsqu'il signe le Devis.

« **Devis** » : désigne les conditions particulières proposées au Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, le montant de l'Offre et les modalités tarifaires ;

« **Facture** » : désigne la facture finale adressée au Client et qui récapitule les différents paiements reçus par la Société du Client au titre de l'exécution du Contrat.

« **Installation** » : désigne la prestation réalisée au titre du Contrat permettant d'installer le Matériel au domicile du Client pour une utilisation conforme aux besoins préalablement exprimés par celui-ci.

« **Matériel** » : désigne l'ensemble des biens vendus au titre du Contrat et figurant sur le Devis, constitués de la Borne et des éventuels autres équipements complémentaires.

« **Installateur** » : Personne physique ou morale mandatée par la Société pour réaliser la prestation d'installation de la borne au domicile du Client.

« **Mise en service** » : désigne la prestation réalisée au titre du Contrat permettant l'utilisation du Matériel par le Client à l'issue de l'Installation

« **Puissance souscrite** » : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA.

#### ARTICLE 2- OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions applicables à l'Offre, telle que visée en entête des présentes, souscrite par le Client.

L'Offre peut être souscrite exclusivement en ligne sur le site <https://www.totalenergies.fr/particuliers>.

Lors de la souscription à l'Offre, le Client est invité à enregistrer et imprimer ces Conditions Générales de Vente.

#### ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants :

- les présentes CGV ;
- le Devis signé ;
- la grille de prix applicable aux pièces et/ou travaux supplémentaires dans le cas où l'Installation requiert des pièces et/ou travaux supplémentaires non prévus dans le Devis.

#### ARTICLE 4 – EFFETS – DUREE DU CONTRAT

**4.1.** Sous réserve des articles 6.2 et 13, le Contrat est conclu et prend effet à la date d'acceptation par le Client du Devis par voie électronique, qui doit être obligatoirement suivie du paiement effectif de 30% du prix de la vente et l'installation du Matériel.

**4.2.** Sans préjudice du droit de rétractation visé à l'article 13, et outre les dispositions relatives à la garantie figurant à l'article 8 et aux données personnelles figurant à l'article 14, le Contrat expire à l'issue de l'Installation du Matériel.

#### ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ELIGIBILITE

**5.1.** Seules les personnes physiques majeures qui ont au préalable conclu un contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies peuvent souscrire à l'Offre. Si, au jour de la signature du Devis, le Client n'a pas encore conclu de contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies ou si ce contrat de fourniture d'électricité n'est pas encore activé, le Contrat est conclu sous réserve de la souscription et/ou l'activation du contrat de fourniture d'électricité dans un délai de trente (30) jours suivant la date de signature du Devis.

**5.2.** Le Client est éligible à l'Offre pour son domicile en maison individuelle uniquement situé en France métropolitaine sur le territoire desservi par ENEDIS (à l'exclusion de la Corse). Ce logement doit disposer d'un compteur électrique (communiquant ou non) et doit être desservi par le réseau de distribution géré par ENEDIS, pour une puissance souscrite comprise entre 3kVA et 36kVA.

**5.3.** Si le Client est locataire, préalablement à la Souscription il doit recueillir l'accord écrit du propriétaire de son logement acceptant qu'il soit procédé à l'Installation du Matériel dans le logement. Il appartient au Client de préciser au propriétaire les modifications qui peuvent être apportées au logement du fait de l'Installation du Matériel.

**5.4.** Le Client déclare disposer d'une installation électrique et d'un logement aux normes en vigueur et qui ne présente aucun danger pour les personnes. Notamment, le Client garantit que son installation électrique ne présente pas les non-conformités suivantes : prise de terre non installée, valeur de terre supérieure à 100 Ohms lors de la création de la boucle, réseau déséquilibré, absence de protection différentielle générale, absence de protection différentielle 30 mA, présence d'humidité/eau dans le compteur/local, raccordement du tableau client non pris sur le compteur ENEDIS.

**5.5.** Si, postérieurement à la Souscription, TotalEnergies constate que les conditions d'éligibilité à l'Offre ne sont pas ou plus remplies par le Client, TotalEnergies se réserve le droit de refuser de procéder à l'Installation et de facturer des frais de déplacement supplémentaires.

**5.6.** Si la réalisation de prestations d'ENEDIS préalablement à l'Installation est nécessaire, le Contrat sera souscrit sous réserve de la réalisation de conditions suspensives telles que décrites à l'article 6.2 des présentes conditions générales de vente.



5.7. Si le client n'a pas encore souscrit ou activé son contrat de fourniture d'électricité, le Contrat sera souscrit sous réserve de la réalisation de conditions suspensives telles que décrites à l'article 6.2 des présentes conditions générales de vente.

## **ARTICLE 6 – PROCESSUS DE CONCLUSION DU CONTRAT**

### **6.1 Expression des besoins du Client**

6.1.1. Afin que TotalEnergies puisse identifier les besoins du Client et s'assurer du respect des conditions d'éligibilité du Client, ce dernier doit obligatoirement renseigner le questionnaire mis à sa disposition sur le site <https://www.totalenergies.fr/particuliers>. Les informations demandées sont nécessaires pour l'établissement du Devis et pour que TotalEnergies remplisse son obligation de conseil auprès du Client concernant l'utilisation du Matériel.

6.1.2. Le Client s'engage donc à transmettre à TotalEnergies les informations techniques figurant dans le questionnaire (et notamment d'y joindre les photographies demandées) de manière exacte, loyale et conforme à la réalité du lieu d'Installation de la Borne.

6.1.2. Parmi ces informations demandées, le Client peut refuser que TotalEnergies récupère son historique de consommation quotidienne d'électricité (historiques d'index quotidiens et puissance maximale quotidienne) auprès d'ENEDIS, du fait de leur nature, ou peut ne pas être en mesure de fournir ces données s'il ne possède pas de compteur communiquant.

6.1.3. Le Client reçoit par courrier électronique un récapitulatif des informations fournies dans le questionnaire et doit immédiatement notifier le service client s'il constate une erreur.

6.1.4. En fonction des informations communiquées par le Client, TotalEnergies pourra proposer au Client une visite technique payante afin de pouvoir établir le Devis.

6.1.5. Pour des raisons de sécurité de l'Installation et de bonne utilisation du Matériel, TotalEnergies peut informer le Client que l'exécution du Contrat est conditionnée à la réalisation de prestations d'ENEDIS. TotalEnergies fera ses meilleurs efforts pour informer le Client sur le prix estimatif des prestations d'ENEDIS le cas échéant, néanmoins il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur le prix exact de ces prestations sur le catalogue des prestations d'ENEDIS, dont le lien est accessible dans les conditions générales de l'offre de fourniture d'électricité du Client, et/ou directement auprès d'ENEDIS. Le Prix payé par le Client au titre du Contrat ne comprend pas le prix à payer pour les prestations d'ENEDIS requises le cas échéant.

6.1.6. Le Client pourra demander à TotalEnergies de transmettre à ENEDIS sa demande de réalisation des prestations d'ENEDIS, conformément à son contrat de fourniture d'électricité. Le Client devra confirmer à TotalEnergies la bonne réalisation de ces prestations par mail à l'adresse [mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr](mailto:mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr).

6.1.7. TotalEnergies envoie au Client un Devis valable pendant trente (30) jours détaillant la nature et le prix des prestations.

### **6.2 Souscription à l'Offre**

6.2.1. Le Devis devra être signé de manière électronique et pendant sa période de validité, indiquée sur le Devis. En signant le Devis, le Contrat est formé, sous réserve des éventuelles conditions suspensives.

6.2.2. En cas de nécessité de réalisation préalable de prestations d'ENEDIS, le Contrat sera conclu sous condition suspensive de la réalisation de ces prestations. A la suite de la signature du Devis, le Client disposera de six (6) mois pour fournir à TotalEnergies la confirmation que les prérequis visés au Devis ont bien été réalisés. A défaut, le Contrat sera résolu automatiquement et TotalEnergies restituera au Client la somme préalablement versée au titre du Contrat. Sous réserve de l'accord des parties, le Contrat pourra être prorogé pour une durée définie entre les parties.

6.2.3. Si, au jour de la signature du Devis, le Client n'a pas encore souscrit de contrat de fourniture d'électricité activé auprès de TotalEnergies pour le même logement, le Contrat sera conclu sous réserve de la souscription et l'activation du contrat de fourniture d'électricité dans un délai de trente (30) jours suivant la date de signature du Devis.

6.2.4. Une fois le Devis signé, le Client en recevra une copie par courrier électronique.

## **ARTICLE 7 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

L'Offre de TotalEnergies consiste en la vente, la Livraison, l'Installation et la Mise en service de la Borne au domicile du Client conformément aux déclarations du Client figurant dans le questionnaire et au Devis établi sur cette base et signé par le Client (et le cas échéant à tout devis complémentaire).

Le Client accepte que les prestations en exécution du Contrat soient réalisées par TotalEnergies ou par une ou plusieurs entreprises sous-traitantes de TotalEnergies.

L'Installation sera programmée et effectuée une fois que TotalEnergies aura reçu le paiement de l'acompte par le Client, conformément aux conditions de règlement indiquées sur le Devis.

Dans les cas où l'Offre est souscrite sous réserve de la réalisation d'une prestation pré-requise d'ENEDIS, les délais visés ci-dessous dans le présent article commencent à courir à compter de la réception par TotalEnergies de la confirmation par le Client à l'adresse [mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr](mailto:mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr) de la réalisation des prestations ENEDIS.

### **7.1 Installation du Matériel**

#### **7.2.1 Délai d'Installation du Matériel**

TotalEnergies s'engage à effectuer un (1) déplacement pour procéder à l'Installation du Matériel.

La date de l'Installation interviendra entre les parties sur la base de propositions de dates adressées par l'Installateur, dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception du paiement de l'acompte.

Le Client peut demander un report du rendez-vous d'Installation jusqu'à trois (3) fois maximum dans les modalités précisées ci-dessous.

En cas d'impossibilité du Client d'être présent à la date et horaire d'Installation, le Client s'engage à en informer TotalEnergies au minimum quarante-huit (48) heures ouvrées à l'avance. A défaut, le Client se verra appliquer une pénalité de deux cents euros (200€) en cas d'annulation intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant la date de rendez-vous ou en cas de non-présence au rendez-vous.



### **7.2.2 Devis complémentaire**

Lors de l'Installation, dans le cas où des pièces ou des travaux non prévus sur le Devis sont jugés comme nécessaires par TotalEnergies pour la bonne exécution du Contrat, TotalEnergies proposera au Client un Devis complémentaire sur la base de la grille de prix figurant à la fin des présentes CGV.

### **7.2.3 Modalités de l'Installation**

L'installation est réalisée par un Installateur professionnel qualifié IRVE (Infrastructures de Recharge de Véhicule Electrique) conformément au décret n°2017-26 du 12 janvier 2017.

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'Installation du Matériel dans les termes du Devis. Il s'engage à permettre l'accès à son domicile, à son tableau électrique et plus généralement au lieu d'installation de la Borne à l'Installateur. Si le Client ne remplit plus les conditions d'éligibilité à l'Offre et/ou si la préparation des lieux n'est pas opérée par le Client ou fait obstacle à l'intervention, notamment en ne garantissant pas la sécurité des personnes ou des biens, et notamment de l'installateur, TotalEnergies pourra refuser de procéder à l'Installation. Dans ce cas, une nouvelle intervention sera programmée avec le Client (facturée conformément au prix d'un déplacement précisé dans la grille de prix en annexe ci-dessous) et, en dernier recours si l'installation est impossible du fait du Client, le Contrat pourra être résolu par TotalEnergies.

### **7.2.4 Issue de l'Installation**

A l'issue de l'Installation, TotalEnergies procède à la Mise en service de la Borne. Un procès-verbal d'Installation et de Mise en service est établi par TotalEnergies et signé par le Client. Toute réserve du Client devra figurer de manière lisible dans ce procès-verbal pour pouvoir être opposable à TotalEnergies.

Le transfert de propriété du Matériel est suspendu jusqu'au paiement complet de son prix par le Client. Le défaut de paiement pourra entraîner une revendication des Matériels concernés par TotalEnergies. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client des risques des biens, dès la Mise en Service du Matériel.

### **7.3 Non-respect des délais de Livraison et d'Installation par TotalEnergies**

Si TotalEnergies ne respecte pas les délais visés aux articles 7.1 et 7.2, le Client pourra demander à TotalEnergies, par lettre recommandée avec avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, d'effectuer la Livraison et l'Installation dans un délai supplémentaire raisonnable. Si TotalEnergies ne s'exécute pas dans ce délai, le Client pourra alors résoudre le Contrat en envoyant à TotalEnergies un écrit en ce sens par lettre recommandée avec avis de réception ou sur un support durable. Dans ce cas, TotalEnergies remboursera le Client du montant déjà payé dans les quatorze jours suivant la réception par le Client de l'écrit envoyé par le Client et informant de la résolution du Contrat. A défaut, TotalEnergies sera redevable auprès du Client des pénalités mentionnées à l'article L.241-4 du Code de la consommation.

## **ARTICLE 8 – GARANTIES LEGALES**

**8.1** TotalEnergies est tenue au respect des dispositions légales concernant la garantie légale de conformité, conformément aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation, et la garantie

des vices cachés, conformément aux articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil.

**8.2** TotalEnergies s'engage à fournir au Client le Matériel conformément aux caractéristiques mentionnées dans le Devis signé, exempt de défauts de conformité lors de la Livraison.

**8.3** Si le Client constate, dans les vingt-quatre (24) mois suivant la Livraison que le Matériel présente des défauts de conformité, il pourra en informer TotalEnergies qui, au titre de la garantie légale de conformité, procédera à la réparation ou au remplacement du Matériel. De manière alternative, au titre de la garantie des vices cachés, le Client pourra rendre le Matériel et se faire restituer le prix du Matériel, ou pourra garder le Matériel et se faire restituer une partie du prix du Matériel.

**8.4** Les garanties légales ne s'appliquent pas en cas de défectuosité du Matériel et/ou de l'Installation causée par des éléments extérieurs au Matériel et à l'Installation, elle s'applique uniquement en cas de bonne utilisation du Matériel par le Client et de respect des instructions qui lui ont été fournies par TotalEnergies.

## **ARTICLE 9 – PRIX**

### **9.1 Prix**

Le prix de l'Offre se compose du prix indiqué sur le Devis, ainsi que le cas échéant, du prix indiqué sur le Devis complémentaire. Le Client sera également redevable, le cas échéant, des pénalités visées dans les présentes CGV.

### **9.2 Taxes applicables**

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) est appliquée au taux en vigueur à la Souscription.

### **9.3 Prestations non-comprises dans le prix de l'Offre**

Toutes les prestations qui ne sont pas comprises dans le Devis feront l'objet d'un coût supplémentaire pour le Client.

Le prix des prestations d'ENEDIS requises avant l'exécution du Contrat le cas échéant est à l'entière charge du Client et doivent être réglées conformément aux conditions qui lient le Client et ENEDIS.

## **ARTICLE 10 – FACTURATION**

**10.1** Une fois que le paiement du solde du Prix de l'Offre aura été effectué, TotalEnergies enverra une Facture conformément au mode de facturation choisi par le client sur son contrat d'électricité, récapitulant l'ensemble des coûts facturés au titre du Contrat.

**10.2** Toute réclamation devra être adressée à TotalEnergies dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à TotalEnergies tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.



## **ARTICLE 11 – PAIEMENT**

### **11.1 Temporalité du paiement**

La souscription du Contrat est assortie d'une obligation de paiement. Le paiement est réalisé conformément aux conditions de règlement indiquées sur le Devis.

### **11.2 Paiement de l'acompte**

Le Client doit payer, dans les trente (30) jours suivant la signature du Devis, ou dans les trente (30) jours suivant l'activation de son contrat de fourniture d'électricité TotalEnergies si cet évènement intervient postérieurement à la signature du Devis, un acompte correspondant à trente pour cent (30%) du Prix. En l'absence de paiement de cet acompte dans le délai susvisé, le Contrat sera résolu de plein droit.

Le Client devra effectuer le paiement en ligne, il s'engage à régler l'acompte dans les trente (30) jours suivant la signature du Devis.

### **11.3 Paiement du solde du Prix**

A la suite de la signature du procès-verbal d'Installation et de Mise en Service, le Client recevra une Facture récapitulant le Prix ainsi que le solde restant à payer et la date d'échéance.

Le Client doit payer le solde du Prix, correspondant à soixante-dix pour cent (70%) du Prix, une fois le Matériel installé, en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi qu'il a choisi dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité TotalEnergies, ce à quoi le Client consent expressément en signant le Devis.

Le solde du Prix devra être payé par le Client dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture et/ou, pour les Clients ayant choisi le prélèvement automatique, à la date du prochain prélèvement tel que prévu par l'échéancier communiqué au Client dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité.

### **11.4 Conséquences de l'absence de paiement**

TotalEnergies reste propriétaire du Matériel jusqu'à ce que l'intégralité des coûts facturés au Client au titre du Contrat soit réglée.

## **ARTICLE 12 – RESPONSABILITE**

### **12.1 Responsabilité de TotalEnergies vis-à-vis du Client**

TotalEnergies est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de TotalEnergies ne peut toutefois pas être engagée (i) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part ou (ii) lorsque l'éventuel manquement de TotalEnergies est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

TotalEnergies ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de déclarations incorrectes du Client dans le questionnaire préalable à l'établissement du Devis ou lors des échanges avec TotalEnergies et ayant des conséquences sur l'exécution du Contrat.

### **12.2 Responsabilité du Client vis-à-vis de TotalEnergies**

Le Client est responsable vis-à-vis de TotalEnergies pour toute déclaration de sa part qui s'avèrerait inexacte.

## **ARTICLE 13 – DROIT DE RETRACTATION**

**13.1** Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du jour où le Client prend physiquement

possession du Matériel. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**13.2** Le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Contrat, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, nom de l'Offre, date de souscription), à l'adresse suivante : [mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr](mailto:mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr)

**13.3** En cas de rétractation de la part du Client du présent Contrat, la Société remboursera au Client tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison au plus tard quatorze jours à compter du jour où la Société est informée de la décision de rétractation du Client du présent Contrat. La Société peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien.

**13.4** Le Client doit restituer le Matériel, à la Société et au plus tard quatorze jours après que le Client aura communiqué à la Société sa décision de rétractation du présent Contrat. Dans ce cas, le Client doit renvoyer le Matériel à l'adresse suivante : TOTAL EV CHARGE, 6 Rue Dewoitine, Immeuble Green Plaza, 78140 Vélizy-Villacoublay

**13.5** Le Client devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ cent (100) euros HT en colis postal standard.

**13.6** Le Client accepte que, en cas d'exercice de son droit de rétractation s'agissant de la vente du Matériel après Installation, il ne renvoie le Matériel qu'après l'avoir fait désinstaller à ses frais par un professionnel qualifié ou par un professionnel mandaté par TotalEnergies le cas échéant. A titre informatif, les frais de renvoi du Matériel sont estimés à environ cinquante euros (50 €) HT, néanmoins ce seront les tarifs du transporteur choisi par le Client qui feront foi.

## **ARTICLE 14 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **14.1 Communication des données à caractère personnel**

Le Client doit communiquer à TotalEnergies des données à caractère personnel lors de la demande de Devis et de la souscription et les tenir à jour jusqu'à réception de la Facture. En cas de changement des données fournies, le Client devra contacter le service client de TotalEnergies.

### **14.2 Traitement des données à caractère personnel par TotalEnergies**

TotalEnergies, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. TotalEnergies traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78617 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture et Installation du Matériel, conseil pour l'Installation et l'Utilisation du Matériel, facturation, recouvrement).

Si le Client ne s'y oppose pas, TotalEnergies pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce



dernier de ses nouvelles offres et services. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux fournis au Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti.

Au titre de son intérêt légitime, TotalEnergies peut utiliser les données collectées pour envoyer au Client une demande de collecte d'avis sur son expérience de l'Offre.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par TotalEnergies à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

TotalEnergies s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les données à caractère personnel seront conservées 5 ans à compter de la Mise en service de la Borne. Certaines des données à caractère personnel peuvent être conservées plus de 5 ans afin de satisfaire à des obligations légales, comptables et fiscales.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : TotalEnergies – Data Protection Officer – 2bis rue Louis Armand, 75015 ou par mail à l'adresse [donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr](mailto:donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr)

Nous disposons d'un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : [DPO@mail.totalenergies.fr](mailto:DPO@mail.totalenergies.fr)  
TotalEnergies dispose d'une Charte de protection des données personnelles disponible sur <https://www.totalenergies.fr/particuliers/charte-de-confidentialite-et-de-protection-des-donnees-personnelles>

#### **ARTICLE 15 – RESOLUTION**

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le Contrat pourra être résolu par le créancier de l'obligation inexécutée, trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

#### **ARTICLE 16 – EVOLUTION DES CGV ET APPLICATION**

Les présentes CGV sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. Les CGV qui s'appliquent au Contrat sont celles en vigueur à la date de signature du Contrat par le Client.

Par exception, les modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement seront applicables au Contrat à compter de leur entrée en vigueur.

#### **ARTICLE 17 – NULLITE PARTIELLE**

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit à la suite d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

#### **ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES**

Les relations entre le Client et TotalEnergies sont régies par le droit français.

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies sont : TOTALENERGIES - SERVICE RECLAMATION - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15, ou [mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr](mailto:mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr)

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par TotalEnergies, dès lors qu'un tel litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès du service Client de TotalEnergies.

Le médiateur de la consommation ainsi proposé est le CMAP qui peut être joint :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr),
- par courrier électronique à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr), ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

Le Client et la Société s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et la Société peuvent soumettre leur différend aux juridictions nationales compétentes.

## **BORDEREAU DE RETRACTATION**

### **A l'attention de :**

TotalEnergies Electricité et Gaz France  
A l'attention du service Transition Energétique  
2Bis rue Louis Armand – 75015 Paris  
[mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr](mailto:mobilite-electrique@mail.totalenergies.fr)

Je/nous(\*) vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre(\*) rétractation du Contrat portant sur la vente et l'installation d'une borne de recharge pour véhicule électrique et les options commandées(\*)ci-dessous :

Commandé le (\*) / reçu le(\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateurs :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

\*Rayez le cas échéant la mention inutile



Grille de prix pour pièces et travaux supplémentaires non prévus dans le Devis initial (tarifs en vigueur au 01/04/2025 et susceptibles d'évoluer).

Articles	Désignation	Unité	Prix HT unitaire
Câble électrique 7,4kW	fourniture et pose U1000R2V 3G10 mm <sup>2</sup>	ml	9 €
Câble électrique 11kW	fourniture et pose U1000R2V 5G10 mm <sup>2</sup>	ml	13 €
Percement mur	Percement mur ou muret, incluant reprise étanchéité	U	85 €
Visite Consuel/BC	Démarches de visite CONSUEL/BC pour certificat de conformité de l'installation	U	316 €
prise de terre	Forfait pour la création ou la mise en conformité d'une prise de terre	U	290 330 €
Goulotte	Fourniture et pose de goulotte	ml	10 €
Percement mur plein/meulière	Heure(s) supplémentaire(s) percement dans mur plein/meulière >60cm	U	64 €
Répartiteur monophasé	Installation en annexe du TGBT	U	79€
Répartiteur triphasé		U	99€
Déplacement supplémentaire d'un technicien	Déplacement sans possibilité d'intervention suite à absence du client ou installation existante non conforme, déplacement en plus du RdV initial pris pour l'installation de la borne	U	199€
Frais de désinstallation de borne	Désinstallation de la borne et câble d'alimentation associé	U	350€
Pose d'un tore	Pose d'un tore et de son câblage hors rdv d'installation initial (matériel et déplacement)	U	399€