**Conditions générales de vente et d'utilisation du service de recharge Plug Inn Charge Pass**

**Version en vigueur du 01/09/2026**

RENAULT BELGIQUE LUXEMBOURG sa est une société anonyme, ayant son siège social situé Rue Joseph II 40, 5ème étage, boite 7C, 1000 Bruxelles, immatriculée Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0403.463.679.

**Préambule**

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont systématiquement portées à la connaissance de l'Utilisateur lors de sa Commande de la Carte Plug Inn Charge Pass.

RENAULT est un opérateur de services de mobilité. RENAULT fournit à ses Utilisateurs de nombreux services incluant les services d'accès à la recharge par le biais du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass sur les applications My Renault, My Dacia, My Alpine .

Les applications My Renault, My Dacia, My Alpine sont fournies gratuitement et sont téléchargeables sur un smartphone.

Le Service de Recharge Plug Inn Charge Pass permet notamment le recensement des Bornes de Recharge compatibles avec la carte Plug Inn Charge Pass ou tout autre moyen d'authentification sur le Territoire et de se renseigner sur leur disponibilité, leur tarif afin de procéder à des sessions de charge de la batterie du véhicule électrique.

L'ensemble des services gratuits sont régis par les conditions générales d'utilisation du Service Plug Inn Charge Pass décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation des applications My Renault, My Dacia, My Alpine .

Confidential C

Chaque Utilisateur peut bénéficier du Service de Recharge de Plug Inn Charge Pass en effectuant la commande et l'activation d'une carte Plug Inn Charge Pass ou en activant la fonctionnalité du « Plug and Charge », associés à un moyen de paiement préalablement enregistré.

L'utilisation de ces services de recharge implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et est conditionn

**Definition**

Application ou application Plug Inn Charge : désigne l'application Plug Inn Charge sur Android ou iOS conçue et exploitée par RENAULT.

Aide RENAULT : désigne le service d'assistance à l'Utilisateur attaché à la Carte Plug Inn Charge Pass ou tout autre Moyen d'Authentification dans la rubrique « Aide », puis « Besoin d'Aide ».

Borne de Recharge : désigne tout équipement permettant la recharge d'un véhicule électrique.

Borne Compatible : désigne une Borne de Recharge dont l'accès et le paiement des recharges peut s'effectuer à l'aide de la Carte Plug Inn Charge Pass et/ou Plug and Charge.

Carte Plug Inn Charge Pass : désigne le badge personnel fourni par RENAULT et rattaché au Compte Utilisateur. L'Utilisateur est titulaire de la Carte Plug Inn Charge Pass une fois son activation réalisée avec succès et dont l'utilisation est soumise aux présentes

Confidential C

Conditions Générales de Vente. Ce badge permet de s'identifier sur les Bornes Compatibles et de payer les Recharges quel que soit le réseau partenaire utilisé.

Commande : désigne la fourniture de la Carte Plug Inn Charge Pass. L'Utilisateur peut réaliser sa Commande par le biais de l'application correspondant à sa marque de véhicule (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge. Le paiement de la Commande s'effectue par carte bancaire. Les frais de livraison éventuels sont compris dans le prix payé pour la commande.

Compte Utilisateur : désigne le compte personnel ouvert au nom de l'Utilisateur après qu'il ait procéder à son identification personnelle via la solution tierce ID Connect soumise à ses propres conditions générales d'utilisation et après avoir dûment rempli et validé le formulaire d'inscription. Le Compte Utilisateur est soumis aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation inclues dans l'application correspondant à sa marque de véhicule (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge.

Conditions Générales de Vente : désigne les présentes conditions générales régissant les conditions du Service de Recharge Plug Inn Charge incluant les conditions de fourniture et d'utilisation de la Carte Plug Inn Charge Pass et de la fonctionnalité Plug and Charge et le moyen de paiement qui y est rattaché.

Conditions Générales d'Utilisation : désigne les conditions générales d'utilisation régissant les conditions d'accès et d'utilisation du service Plug Inn Charge Pass disponibles sur les applications My Renault, My Dacia, My Alpine . Les Conditions Générales d'Utilisation sont disponibles à l'adresse suivante :

- https://www.pluginn.app
- https://www.renault.lu/informations-legales.html
- https://www.dacia.lu/mentions-legales.html
- https://www.alpinecars.lu/mentions-legales.html

Confidential C

Formulaire de contact : désigne le formulaire par lequel l'Utilisateur peut contacter RENAULT pour toute demande d'information, d'aide ou d'assistance. Ce formulaire est disponible sur les Sites Internet et l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge dans la rubrique « Aide », puis « Besoin d'Aide ».

Formulaire de rétractation : désigne le formulaire par lequel l'Utilisateur exerce son droit de rétractation et disponible à l'annexe C des présentes Conditions générales de Vente.

Historique des Recharges : désigne le compte-rendu accessible depuis le Compte Utilisateur permettant de retracer l'ensemble des Recharges en électricité effectuées et le coût s'y rapportant, ainsi que les informations sur la Borne Compatible utilisée.

Moyen d'Authentification : désigne tout dispositif physique ou logiciel édité par RENAULT pour permettre à l'Utilisateur de s'authentifier à une Station Compatible et auquel est associé un moyen de paiement. A ce titre, les Moyens d'Authentification sont la Carte Plug Inn Charge Pass ou un Véhicule Plug & Chargeable.

Numéro de badge : désigne le numéro unique inscrit sur la Carte Plug Inn Charge Pass de l'Utilisateur et rattaché à son Compte Utilisateur.

Opérateur partenaire : désigne toute personne, physique ou morale, exploitant des Bornes Compatibles avec la Carte Plug Inn Charge Pass et/ou Plug and Charge.

Plug & Charge : désigne à la fois un service de Recharge utilisant une technologie spécifique et l'opération de chargement électrique d'un Véhicule Compatible Plug & Charge à une Station Compatible Plug & Charge. Pour éviter toute ambiguïté il est précisé qu'un Plug & Charge est également considéré comme une Recharge pour

Confidential C

l’interprétation des Conditions Générales de Vente. Les Stations Compatibles supportant le Plug & Charge peuvent être identifiées via l’application correspondant à sa marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l’App Plug Inn Charge.

Profil utilisateur : désigne le menu ‘mon compte” accessible en bas de l’écran de l’application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l’App Plug Inn Charge.

Recharge : désigne l’opération de chargement électrique d’un véhicule auprès d’une Borne Compatible.

Services : désigne l’ensemble des services offerts par RENAULT par quelque moyen que ce soit.

Service de Recharge Plug Inn Charge Pass : désigne l’ensemble des prestations permettant à l’Utilisateur de recharger un véhicule électrique auprès d’un réseau de Bornes Compatibles, en utilisant la Carte Plug Inn Charge Pass ou Plug and Charge, lesquelles sont associées à un moyen de paiement.

Site Internet Plug Inn Charge : désigne le site internet https://www.Plug Inn.lu mis à la disposition du public sur Internet à partir duquel l’Utilisateur peut avoir accès aux conditions tarifaires liés aux abonnements

Utilisateur : désigne la personne responsable juridiquement et financièrement du ou des Moyens d’Authentification et ayant souscrit aux Conditions Générales de Vente.

Confidential C

Station de Recharge : désigne tout équipement permettant la recharge d'un véhicule électrique.Station Compatible : désigne une Station de Recharge qui peut être utilisée grâce à un Moyen d'Authentification.Station Compatible Plug & Charge : désigne une Station Compatible dont l'accès et le paiement des Recharges peuvent s'effectuer par Plug & Charge.

Territoire : désigne France, Allemagne, Espagne, Belgique, Luxembourg, Autriche, Suisse, Grande- Bretagne, Italie, Pays-Bas.

Véhicule Plug & Chargeable : désigne tout véhicule compatible Plug & Charge et pour lequel ce service a été activé selon la procédure de l'article 4.1.2.

**1. Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles RENAULT fournit son Service de Recharge Plug Inn Charge Pass incluant la Carte Plug Inn Charge Pass et les autres Moyen d'Authentification

**2. Prérequis à l'utilisation du Service de Recharge et à fourniture de la Carte Plug Inn Charge Pass**

La Commande, l'activation et l'utilisation de la Carte Plug Inn Charge Pass et de la fonctionnalité Plug and Charge sont réservés à l'Utilisateur ayant accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente dans leur intégralité à l'exclusion de toutes autres dispositions.

L'accès au Service de Recharge suppose préalablement le téléchargement de l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge, et la création et la validation du Compte Utilisateur.

Confidential C

**3. Carte Plug Inn Charge Pass**

L'Utilisateur s'engage à utiliser la Carte Plug Inn Charge Pass et les autres Moyens d'Authentification uniquement dans le cadre du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass. L'Utilisateur devra s'assurer de la désactivation des Moyen d'Authentification aux termes du contrat.

3.1 Commande

Pour bénéficier du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass, l'Utilisateur doit disposer d'une Carte Plug Inn Charge Pass. Avant toute Commande de la Carte Plug Inn Charge Pass, l'Utilisateur doit s'assurer qu'il peut en bénéficier de façon pleine et entière (capacité juridique, majorité, etc.).

La Carte Plug Inn Charge Pass peut être remise en concession lors de la livraison du véhicule électrique commercialisé sous les marques RENAULT, DACIA, ALPINE ou procéder à la commande d'une Carte Plug Inn Charge Pass dans l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge.

La remise de la Carte Plug Inn Charge Pass est gratuite pour les possesseurs d'un véhicule électrique commercialisé sous les marques RENAULT, DACIA, ALPINE sous réserve que l'Utilisateur renseigne préalablement le numéro d'identification du véhicule (VIN) dans le menu Véhicule de l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) afin accéder à la rubrique « commande » dans le profil de l'Utilisateur.

Les différentes étapes de la Commande sont détaillées sur les applications My Renault, My Dacia, My Alpine . L'Utilisateur s'engage à renseigner l'ensemble des champs obligatoires nécessaires à l'obtention de la Carte Plug Inn Charge Pass. Les informations enregistrées par l'Utilisateur une fois sa Commande de la Carte Plug Inn Charge Pass validée sont réputées exactes, sincères, complètes et non périmées. Il est

Confidential C

de la seule responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que les informations qu'il a ainsi communiquées sont correctes.

En validant sa Commande notamment en confirmant avoir pris connaissance des présentes conditions en cochant la case correspondante, l'Utilisateur accepte de manière irrévocable et sans réserve la Commande et les présentes Conditions Générales de Vente. Toute acceptation de l'Utilisateur, par le biais de cette procédure liant les parties, formalise la conclusion du contrat engageant l'Utilisateur et RENAULT.

Un courriel confirmant la Commande, reprenant le détail de la Commande et les données essentielles renseignées par l'Utilisateur lui sera transmis à l'adresse électronique renseignée lors de l'inscription. Cette confirmation de Commande envoyée après validation définitive à l'Utilisateur vaut reçu de paiement.

La Carte Plug Inn Charge Pass est envoyée à l'adresse postale renseignée par l'Utilisateur dans le parcours prévu dans l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge.

**3.2 Prix et frais de port**

Toute personne ne disposant pas d'un véhicule électrique commercialisé sous les marques RENAULT, DACIA, ALPINE et souhaitant commander une Carte Plug Inn Charge Pass, devra s'acquitter du prix affiché sur les sites internet et les applications My Renault, My Dacia, My Alpine et Plug Inn Charge.

Les frais de port et d'emballage sont inclus dans le prix de la Carte Plug Inn Charge Pass affiché les sites internet et les applications My Renault, My Dacia, My Alpine et Plug Inn Charge.

Confidential C

Le prix de la Carte Plug Inn Charge Pass est fixé à cinq Euros et quatre-vingt-dix cents € toutes taxes comprises (5.9€ TVAc).

Ce prix peut être amené à évoluer, l'Utilisateur en sera informé et devra se référer au prix en vigueur au moment de la Commande.

Dans tous les cas, les frais d'accès au réseau Internet au moyen d'un service de communication à distance sont à la charge de l'Utilisateur.

**3.3 Paiement**

Le paiement sera effectué exclusivement via un moyen d'une carte de paiement, de crédit ou débit, devant être valide et non expirée (les cartes American Express ne sont pas acceptées). La Commande est faite auprès de RENAULT après acceptation préalable des Conditions Générales de Vente. Seules les personnes capables et majeures peuvent acheter la Carte Plug Inn Charge Pass.

Le moyen de paiement utilisé pour la Commande de la Carte Plug Inn Charge Pass sera enregistré comme le moyen de paiement par défaut de l'Utilisateur pour le règlement de ses Recharges.

Les données communiquées lors de l'enregistrement du moyen de paiement de l'Utilisateur ne sont ni connues, ni stockées par RENAULT, mais le seront par le prestataire spécialisé dans les paiements sécurisés précités (Worldpay). Le service de paiement intégré est opéré par Worldpay (UK) Limited immatriculée sous le n°07316500, Worldpay Limited immatriculée sous le n°03424752 et Worldpay AP LTD immatriculée sous le n°05593466, trois sociétés constituées au Royaume-Uni et dont le siège social est situé à Walbrook Builing, 25 Walbrook, Londres EC4N 8AF (ensemble « Worldpay »), partenaire prestataire de paiement de RENAULT.

Confidential C

Une pré-autorisation bancaire est réalisée après enregistrement du moyen de paiement et validation de la Commande de la Carte Plug Inn Charge Pass.

Dès le moment où l'Utilisateur accepte le montant total de sa Commande et où il effectue le paiement, le compte bancaire lié au moyen de paiement utilisé est immédiatement débité, et la Commande est enregistrée pour exécution.

La fourniture de la Carte Plug Inn Charge Pass ne sera définitive qu'après réception du paiement intégral par RENAULT et l'encaissement du montant y afférent correspondant à la Commande par l'établissement bancaire de RENAULT.

**3.4 Livraison et retard de livraison**

Une fois, la Commande finalisée et intégralement réglée de la Carte Plug Inn Charge Pass, l'Utilisateur accepte un délai de traitement de son dossier pouvant aller jusqu'à trente (30) jours ouvrables, sous lesquels il recevra sa Carte Plug Inn Charge Pass par voie postale directement à l'adresse de livraison spécifiée lors de sa Commande.

La Carte Plug Inn Charge Pass est livrée désactivée.

En cas de retard dans la livraison, RENAULT pourra en avertir l'Utilisateur par courrier électronique.

Toutefois, l'activation de la Carte Plug Inn Charge Pass vaut réception et renonciation expresse de l'Utilisateur de se prévaloir du retard de livraison aux fins d'annuler sa Commande.

Confidential C

Conformément à l'article VI.43 du Code de droit économique , en cas de retard de livraison par rapport au délai initialement convenu, l'Utilisateur pourra, après avoir mis en demeure RENAULT par courrier recommandé avec accusé de réception de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, demander la résolution de la commande si ce nouveau délai n'est pas respecté. Cette faculté de résolution ne pourra être exercée que si le retard n'est pas imputable à un cas de force majeure ou à une faute de l'Utilisateur. En cas de résolution, les sommes versées seront remboursées dans les conditions prévues par la loi.

**3.5 Activation et durée de validité de la Carte Plug Inn Charge Pass**

La Carte Plug Inn Charge Pass est numérotée. Ce numéro est unique et propre à chaque Carte Plug Inn Charge Pass. Il est nécessaire à son activation, préalable à toute utilisation sur les Bornes Compatibles.

L'Utilisateur doit obligatoirement s'identifier pour permettre l'activation de la Carte Plug Inn Charge Pass.

L'activation de la Carte Plug Inn Charge Pass peut être réalisée uniquement sur l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge par l'Utilisateur. Pour cela, l'Utilisateur, muni de son numéro de badge, doit se rendre dans son Compte Utilisateur, puis dans la rubrique "Activez votre Carte Plug Inn Charge Pass" et suivre les instructions qui s'affichent à l'écran.

L'Utilisateur a la possibilité d'activer au maximum deux Cartes Plug Inn Charge Pass à son Profil Utilisateur.

Confidential C

**3.6 Droit de rétractation**

Conformément aux articles VI.47 et suivants et VI.67 et suivants du Code de droit économique, l'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation sur la Carte Plug Inn Charge Pass qu'il peut exercer, sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la Carte Plug Inn Charge Pass.

La demande de rétractation doit être adressée à RENAULT par écrit par courrier électronique, et peut être formulée à l'aide du formulaire type de rétractation figurant en annexe C. Toute demande incomplète ou formulée hors délai ne pourra être prise en compte.

Lorsque la demande de rétractation est transmise par e-mail à RENAULT, celle-ci en accuse réception. La demande de rétractation est à prise d'effet immédiat dès réception de la demande par RENAULT.

RENAULT procédera au remboursement des sommes versées par l'Utilisateur dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande de rétractation sous réserve du respect des conditions ci-après.

En cas de dégradation de la Carte Plug Inn Charge Pass, avant expiration du délai de rétractation, la rétractation ne sera pas acceptée.

En tout état de cause, après expiration du délai de rétractation, aucune annulation, modification et/ou remboursement ne seront acceptés. Toute Carte Plug Inn Charge Pass ne sera pas échangeable et remboursable.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux Services de Recharge totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord ou la demande expresse de l'Utilisateur.

En revanche, pour les Services non totalement exécutés, l'Utilisateur bénéficie de la possibilité d'utiliser son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à partir de la conclusion du contrat de Service en informant RENAULT de son intention de se rétracter. L'Utilisateur sera alors redevable des coûts fixes et proportionnels de la prestation de Service dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse de l'Utilisateur.

Les éventuelles Recharges en électricité effectuées par l'Utilisateur avant prise d'effet de la demande de rétractation seront facturées conformément aux présentes dispositions et restent dues de plein droit à RENAULT.

**3.7 Perte / vol de la Carte Plug Inn Charge Pass**

L'Utilisateur est pleinement responsable de la Carte Plug Inn Charge Pass lui ayant été attribuée et doit en assurer sa protection.

L'Utilisateur doit prendre toute mesure pour conserver la garde de sa Carte Plug Inn Charge Pass et doit assumer les conséquences de son utilisation et des paiements y afférents.

L'Utilisateur est tenu au paiement de toutes les Recharges en électricité réalisées avec les Moyen d'Authentification utilisé pour réaliser la Recharge.

<u>Opposition ou demande de suspension</u>

En cas de perte, vol, dégradation ou toute autre usage non autorisé de la Carte Plug Inn Charge Pass, du Compte Utilisateur ou des données associées, l'Utilisateur peut faire opposition à sa Carte Plug Inn Charge Pass en désactivant son badge dans l'Application ou solliciter RENAULT via la Rubrique Aide.

Confidential C

## 4. Utilisation du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass

La Carte Plug Inn Charge Pass et chacun des autres Moyen d'Authentification permettent à l'Utilisateur :

- d'accéder au Service de Recharge aux Stations Compatibles des Opérateurs partenaires
- de s'authentifier auprès d'une Station Compatible afin de donner son consentement pour démarrer une Recharge et s'engager à la régler à RENAULT ;

### 4.1 Procédure d'activation du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass

#### 4.1.1 Carte Plug Inn Charge Pass

Pour pouvoir utiliser le Service de Recharge de la Carte Plug Inn Charge Pass, l'Utilisateur doit procéder, à l'activation de sa Carte Plug Inn Charge Pass.

L'Utilisateur lie pour cela une carte de paiement, de crédit ou de débit devant être valide et non expirée (les cartes American Express ne sont pas acceptées). Une pré-autorisation de 1€ sera effectuée auprès de la banque de l'Utilisateur pour vérifier la validité du moyen de paiement, sans que ce montant de 1€ ne soit prélevé. Ce moyen de paiement est conservé et proposé comme moyen de paiement par défaut pour chaque Recharge avec la Carte Plug Inn Charge Pass.

L'activation de la Carte Plug Inn Charge Pass entraine l'acceptation par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles régiront chaque Recharge.

L'activation du Plug Inn Charge Pass entraine le référencement de la carte de l'Utilisateur auprès des Opérateurs partenaires.

Confidential C

#### 4.1.2 Plug and Charge

L'Utilisateur détenteur d'une Carte Plug Inn Charge Pass peut s'il dispose d'un Véhicule Plug and Chargeable, bénéficier de la fonctionnalité Plug and Charge, qui constitue une dématérialisation de la Carte Plug Inn Charge Pass dans le véhicule.

La Recharge sur une station publique compatible Plug and Charge, se lancera automatiquement par reconnaissance mutuelle de la Borne de Recharge et du véhicule contenant le contrat Plug Inn Charge Pass. L'activation du Plug and Charge est possible dans l'application My Renault ou My Alpine. Elle nécessite de lier un moyen de paiement, de crédit ou de débit devant être valide et non expirée (les cartes American Express ne sont pas acceptées). Une pré-autorisation de 1€ sera effectuée auprès de la banque de l'Utilisateur pour vérifier la validité du moyen de paiement, sans que ce montant de 1€ ne soit prélevé. C'est ce moyen de paiement qui sera utilisé ultérieurement pourles Recharges à l'aide de la fonctionnalité Plug and Charge du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass.

La fonctionnalité Plug and Charge est restreinte à un véhicule compatible Plug and Charge par Profil Utilisateur.

#### 4.1.3 Autres

##### 4.1.3.1 Paiement par carte cadeau

Lorsque l'Utilisateur dispose d'une carte cadeau, une fois cette dernière enregistrée dans l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge, elle peut ensuite être associée aux différents Moyen d'authentification (Carte Plug Inn Charge Pass et/ou Plug and Charge) sous réserve de l'activation préalable de ces derniers avec un moyen de paiement, et servir de moyen de paiement pour les Recharges dans la limite de sa valeur. Les conditions particulières applicables au Code Cadeau sont décrites en Annexe A.

Confidential C

#### 4.1.3.2. Les offres d'abonnements Plug Inn

L'Utilisateur a la possibilité de souscrire à des abonnements payants permettant de bénéficier de tarifs de Recharge préférentiels avec certains Opérateurs partenaires.

L'utilisateur désirant s'abonner devra disposer d'un Moyen d'authentification activé et devra se rendre dans l'application Plug Inn Charge dans le menu « voir les offres d'abonnement ». Les conditions particulières des offres d'abonnements sont décrites en Annexe B.

### 4.2 Utilisation correcte des Services par l'Utilisateur

L'Utilisateur est tenu d'utiliser les Services de bonne foi et sans commettre d'abus. L'Utilisateur s'oblige également à utiliser les Stations Compatibles avec soin, conformément aux instructions d'usage et de sécurité en s'interdisant toute utilisation non autorisée de celles-ci.

#### 4.2.1 Respect des conditions d'utilisation

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, l'Utilisateur déclare avoir rempli et respecté l'ensemble des prérequis définis à l'article (Prérequis à l'utilisation du Service de Recharge et à la fourniture de la Carte Plug Inn Charge Pass).

L'utilisation des Stations de Recharge est soumise aux conditions d'utilisation de l'Opérateur partenaire qui les exploitent.

L’Utilisateur a accès dans l’application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l’App Plug Inn Charge au niveau du menu « Carte » aux informations statiques et dynamiques des Stations Compatibles avec Plug Inn Charge Pass (puissance, type de plug, disponibilité, tarif, etc…)

Avant chaque utilisation d’un Moyen d’Authentification, l’Utilisateur s’engage à vérifier qu’il est en capacité de pouvoir couvrir financièrement l’opération de Recharge envisagée.

L’Utilisateur s’engage à consulter, préalablement, les tarifs appliqués sur l’application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l’App Plug Inn Charge pour la Station Compatible concernée.

En cas d’impossibilité d’accès aux tarifs, l’Utilisateur doit s’abstenir d’effectuer une quelconque Recharge, sans quoi il sera présumé avoir accepté lesdits tarifs sans engagement de la responsabilité de RENAULT.

L’Utilisateur est tenu de respecter les instructions de sécurité en vigueur et toute autre réglementation applicable concernant la Station de Recharge utilisée et le véhicule concerné et notamment les restrictions et réglementations de stationnement spécifiques à la station de recharge (telles que, par exemple, les instructions écrites affichées à la Station de Recharge ou les instructions données par le personnel des Opérateur partenaires).

Les Stations de Recharge qui sont disponibles sont exploitées par des Opérateurs partenaires qui sont responsables (i) d’assurer le fonctionnement et la maintenance de leurs Stations de Recharge ; et (ii) de fournir des informations exactes concernant leurs Stations de Recharge.

Confidential C

L’Utilisateur doit utiliser la Station de Recharge correctement et conformément aux instructions fournies et s’assurer que la Station de Recharge est adaptée au véhicule à recharger. En outre, l’Utilisateur ne doit pas utiliser les Stations de Recharge qui présentent un message d’erreur ou des défauts ou dommages visibles.

Le véhicule électrique qui est rechargé à une Station de Recharge et les outils que l’Utilisateur doit fournir (y compris, par exemple, tout convertisseur de puissance, adaptateur ou câble), doivent être adaptés à leur usage, compatibles pour la connexion avec la Station de Recharge et satisfaire aux dispositions légales applicables. Renault n’est pas responsable envers l’Utilisateur si le défaut ou le dommage est causé par un défaut du véhicule électrique et/ou des outils.

L’Utilisateur doit s’assurer préalablement à chaque opération de Recharge de la compatibilité de son véhicule et de son câble de chargement avec la Station Compatible concernée. Il doit également s’assurer de la conformité de ceux-ci vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Pour initialiser la Recharge sur place avec sa Carte Plug Inn Charge Pass, l’Utilisateur est tenu de présenter celle-ci devant le lecteur RFID à la Station Compatible, dans ce cas il sera également tenu de badger à nouveau au lecteur RFID de la Station Compatible afin d’arrêter la recharge. Cette procédure est susceptible de varier selon le modèle de la Station Compatible et selon le fonctionnement mis en place par l’Opérateur Partenaire, aussi l’Utilisateur est tenu de se référer aux éventuelles instructions présentes sur la Station Compatible.

Pour initialiser la Recharge sur place avec Plug and Charge, une simple connexion du Véhicule Plug & Chargeable à une Station Compatible Plug & Charge est nécessaire. Il n’est pas nécessaire de disposer de sa Carte Plug Inn Charge Pass pour réaliser et interrompre des Plug & Charges. La désactivation du fonctionnalité Plug & Charge est réalisée depuis l’application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault ou My Alpine).

Confidential C

**4.2.2 Utilisation frauduleuse**

Chaque Carte Plug Inn Charge Pass est personnelle et associée à un Compte Utilisateur unique appartenant à un seul et même Utilisateur. Le nom renseigné lors de la création du Compte Utilisateur fait foi et prévaut sur toutes les autres données renseignées pour déterminer qui est titulaire du compte.

Une Carte Plug Inn Charge Pass, un autre Moyen d'Authentification ou un Compte Utilisateur ne peut pas être cédé ou transmis à un tiers et son utilisation par une autre personne que l'Utilisateur est interdit.

L'Utilisateur doit toujours veiller à protéger sa Carte Plug Inn Charge Pass, ses autres Moyens d'Authentification, ses identifiants de connexion et mots de passe permettant d'accéder à son Compte Utilisateur. Il doit toujours veiller à avoir sa Carte Plug Inn Charge Pass en sa possession, à ne jamais le laisser sans surveillance ou sous le contrôle de tiers, en particulier à l'issue d'une session Recharge.

RENAULT ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la négligence de l'Utilisateur. L'Utilisateur est responsable et redevable de chaque opération réalisée avec ses Moyen d'Authentification et/ou via son Compte Utilisateur.

De manière générale, toute connexion, Commande, utilisation ou transmission de données effectuées à partir de son Compte Utilisateur, utilisation de ses Moyen d'Authentification, sont réputées l'avoir été par l'Utilisateur, et sous son entière responsabilité.

Si des informations portées à la connaissance de RENAULT laissent supposer une utilisation frauduleuse d'une Carte Plug Inn Charge Pass et/ou une activité de Recharge

Confidential C

frauduleuse, RENAULT se réserve le droit d'en suspendre le fonctionnement sans préavis pour investigations et vérifications, ceci jusqu'à ce que l'hypothèse de fraude soit écartée.

L'Utilisateur doit apporter sa collaboration pleine et entière à RENAULT, le cas échéant avec les autorités compétentes, en cas d'enquête menée concernant une opération de Recharge ou toute autre utilisation des Moyen d'Authentification, du Compte Utilisateur.

**4. 3 Tarifs des recharges**

Les prix des Recharges en électricité sont fixés par RENAULT et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment sans préavis, notamment pour tenir compte des modifications tarifaires des Opérateurs partenaires. En conséquence, les tarifs sont en permanence actualisés sur l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge.

Les données affichées sur les Stations Compatibles (durée et puissance) sont données à titre indicatif et seul le compte rendu de charge transmis à RENAULT par l'Opérateur partenaire fait foi.

L'Utilisateur est donc tenu de se reporter au tarif affiché dans l'Application (qu'il retrouvera en cliquant sur la Station Compatible choisie, puis sur la fenêtre « Prise » dans la rubrique « Carte ») avant chaque opération de Recharge de son véhicule, pour connaître le tarif exact qui lui sera facturé.

Chaque Station Compatible dispose d'un tarif spécifique disponible sur l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge.

Confidential C

À titre d'information, RENAULT adressera à l'Utilisateur les modifications des tarifs applicables sur les principaux réseaux partenaires. Cette information sera effectuée par tout moyen jugé approprié par RENAULT, notamment via l'Application Mobile Charge et/ou par courrier électronique.

En aucun cas, les éventuels prix affichés sur la Station Compatible par l'Opérateur Partenaire ne sauraient définir le prix des Recharges pour l'Utilisateur. Les prix affichés sur l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge au moment de la recharge sont les seuls prix valables.

Ces prix sont exprimés clairement et de manière lisible et s'entendent toutes taxes comprises et uniquement en euros.

Ces tarifs comprennent :

i)Le prix facturé au titre de la fourniture d'énergie lors de la Recharge, et/ou

ii) le prix facturé au titre de l'occupation des Stations de Recharge et/ou

iii) tout frais de gestion additionnelle lié à l'initiation de l'opération de Recharge, qui peut être appliqué par RENAULT.

Les frais de service de RENAULT (assistance téléphonique et e-mail, connexion technique aux opérateurs, facturation, frais de paiement et de recouvrement, etc.) sont inclus dans les prix ci-avant listés.

Si l'Utilisateur est hors connexion et/ou ne peut pas accéder à l'Application, il lui est formellement déconseillé de procéder à une Recharge.

Confidential C

Si toutefois, l'Utilisateur effectue une Recharge malgré son mode hors connexion et/ou défaut d'accès à l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge, il ne pourra être reproché à RENAULT le manque d'information ou de lisibilité de la tarification ainsi que le tarif facturé. Par conséquent, l'Utilisateur effectuant une Recharge de son véhicule sans avoir accès à la tarification est réputé avoir accepté sans réserve la tarification en vigueur par RENAULT.

**4.5 Paiement des Recharges**

L'Utilisateur est expressément informé que chaque :

- présentation de sa Carte Plug Inn Charge Pass à l'endroit prévu à cet effet sur une Station Compatible et en sélectionnant la prestation de Recharge qu'il désire ;

- connexion d'un Véhicule Compatible Plug & Charge à une Station Compatible Plug & Charge ;

vaut consentement à l'opération de Recharge et au paiement y afférant.

Une fois son consentement ainsi donné, le paiement est réputé avoir été autorisé par l'Utilisateur et l'ordre de paiement irrévocable et incontestable.

Le paiement se fait uniquement en euros, il est exigible en date de transmission de chaque facture.

En toute hypothèse, l'Utilisateur s'engage à garder un solde disponible suffisant sur son compte bancaire rattaché à la carte bancaire associée au Compte Utilisateur pour couvrir chaque Recharge réalisée.

Confidential C

**4.6 Défaut de paiement**

En cas d'impayé, après en avoir informé l'Utilisateur, RENAULT tentera à nouveau, et plusieurs fois si nécessaire, de débiter la somme facturée et cela pendant trente (30) jours. Dès la date de premier impayé, tous les Moyen d'Authentification seront suspendus et inutilisables par l'Utilisateur et ce jusqu'au paiement effectif des sommes dues.

Si l'Utilisateur ne régularise pas sa situation sous 15 jours, RENAULT engagera une procédure de recouvrement.

Concernant la régularisation des factures impayées dues, un lien de paiement sécurisé sera adressé à l'Utilisateur par courriel et accessible via l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge permettant le règlement desdites factures émises, et ce, par l'intermédiaire du prestataire de service de paiement Stripe, conformément à ses propres conditions de services : https://stripe.com/fr-lu/legal

**4.7 Facturation**

Lorsque l'Utilisateur réalise une Recharge par le biais d'un Moyen d'Authentification, un relevé d'informations concernant l'opération de Recharge lui est envoyé par courriel. Le relevé de consommation transmis ainsi que les tarifs s'y rapportant constituent des éléments de facturation.

sous la forme d'un document structuré précisant distinctement, pour chaque transaction :

Confidential C

- Ligne 1 / montant facturé au titre de la fourniture d'énergie lors de la Recharge ; et/ou,
- Ligne 2°/ montant facturé au titre de l'occupation des Stations de Recharge, et/ou
- Ligne 3°/Le cas échéant, tous frais de gestion additionnels liés à l'initiation de l'opération de Recharge, susceptibles d'être appliqués par RENAULT.

Les frais de service de RENAULT (assistance téléphonique et e-mail, connexion technique aux opérateurs, facturation, frais de paiement et de recouvrement, etc.) sont inclus dans les montants ci-avant listés.

L'Utilisateur peut consulter librement l'Historique de ses Recharges via son Compte Utilisateur. L'Utilisateur peut y retrouver l'ensemble des informations relatives à la Recharge réalisée : date, heure, lieu, montant de l'opération.

**5. Suspension - Limitation - Annulation des Services RENAULT**

La suspension des Services pour défaut de paiement est détaillée à l'article 4.6 ci-dessus.

En cas de suspension de tout ou partie des Moyens d'Authentification, leur déblocage peut éventuellement s'effectuer via l'envoi d'un email par RENAULT l'informant dudit déblocage.

RENAULT se réserve aussi le droit de limiter l'utilisation des Moyens d'Authentification sur tout ou partie d'un territoire donné si celle-ci s'avère ou pourrait s'avérer contraire aux présentes Conditions Générales de Vente ou réglementations locales.

Confidential C

De la même façon RENAULT se réserve le droit de limiter l'autorisation d'utilisation des Moyens d'Authentification si l'Utilisateur, est soupçonné d'être l'auteur ou en passe d'être l'auteur d'une infraction ou d'une utilisation abusive ou frauduleuse de ceux-ci.

## 6. Assistance et responsabilité

### 6.1 Aide et assistance

Pour toute demande d'aide ou d'assistance, l'Utilisateur peut contacter RENAULT via un formulaire disponible sur les Sites Internet et l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge dans la rubrique « Aide », puis « Besoin d'Aide ».

Uniquement pour les demandes d'assistance immédiate concernant une Recharge réalisée à l'aide de la Carte Plug Inn Charge Pass, l'assistance téléphonique peut également être contactée par téléphone au moyen du numéro non surtaxé indiqué sur les applications My Renault, My Alpine et My Dacia.

#### 6.1.1 Champ d'application et restrictions

RENAULT déploiera des efforts raisonnables pour résoudre le problème rencontré par l'Utilisateur et porté à sa connaissance par lui dans un délai raisonnable, sans pour autant garantir qu'une réponse définitive puisse être apportée dans ce délai. RENAULT ne garantit en aucun cas que les problèmes qui lui seront soumis puissent être résolus, même partiellement. Elle n'est débitrice à ce titre que d'une obligation de moyens et non de résultat.

Le temps de réponse est mesuré en fonction des horaires d'intervention de l'assistance téléphonique qui est accessible aux Utilisateurs du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (hors jours fériés). RENAULT se réserve le droit de modifier ces horaires à tout moment, sous réserve d'une information préalable adressée à l'Utilisateur par voie électronique au moins quinze (15) jours calendaires avant l'entrée en vigueur de la modification. Les Utilisateurs reconnaissent que les demandes adressées en dehors des plages horaires

Confidential C

susmentionnées seront traitées lors de la prochaine période d'ouverture de l'assistance téléphonique.

Le Service Aide RENAULT est joignable en cas de difficulté(s) liée(s) à l'utilisation d'un Moyen d'Authentification.

Lors d'une Recharge, si l'Utilisateur rencontre une difficulté qui est manifestement liée à la Station Compatible utilisée (station défectueuse, en panne etc.) alors l'Utilisateur peut contacter le support de notre Opérateur Partenaire concerné dont les coordonnées figurent sur la station ou à proximité.

**6.1.2 Recours possible au médiateur de la consommation et à la plateforme de règlement des litiges**

En cas d'échec du traitement amiable de la réclamation par le Service d'Assistance de RENAULT, l'Utilisateur peut recourir gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur qui est un service public autonome compétent pour les litiges de consommation en Belgique.

Le Service peut être contacté via les moyens suivants :

Sur le Site Internet : https://www.mediationconsommateur.be/ Par mail à l'adresse suivante : contact@mediationconsommateur.be

Par courrier, à l'adresse suivante : Service de Médiation pour le Consommateur, North Gate II Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, 1000 Bruxelles.

**6.1.3 Garantie contractuelle**

Si jamais le rappel de la Carte Plug Inn Charge Pass ou d'un autre Moyen d'Authentification était rendu nécessaire, par exemple en raison de contraintes techniques, juridiques ou de sécurité, RENAULT :

i) informerait l'Utilisateur par écrit en s'efforçant de respecter un préavis d'au moins trente (30) jours avant désactivation de la Carte Plug Inn Charge Pass ou autres Moyens d'Authentification nécessitant un remplacement,

ii) prendrait à sa charge exclusive les coûts de remplacement et d'expédition de la Carte Plug Inn Charge Pass ou des autres Moyens d'Authentification de remplacement ;

iii) Informerait l'Utilisateur en temps utile de toute procédure à mettre en oeuvre.

**6.1.4 Réclamations**

L'Utilisateur doit soumettre, dans les plus brefs délais après la réception du compte rendu de charge, tout problème rencontré sur le Service ou lors de l'Utilisation des Stations Compatibles

En cas d'erreur constatée par l'Utilisateur notamment concernant une opération de Recharge, celui-ci peut prendre attache avec RENAULT. Après examen de la demande, du Compte Utilisateur et des circonstances encadrant l'opération concernée, RENAULT communiquera à l'Utilisateur un bilan regroupant les informations en sa possession. L'Utilisateur est informé que si sa réclamation nécessite des vérifications auprès de tiers, par exemple auprès d'un Opérateur partenaire, le délai de réponse de RENAULT et les suites données à sa réclamation connaîtrons un délai supplémentaire.

Confidential C

RENAULT se réserve le droit de demander à l'Utilisateur de fournir toute preuve écrite originale de tout document électronique transmis ou de toute information fournie afin d'appuyer sa réclamation.

Les supports électroniques sont réputés constituer, a minima, des commencements de preuve par écrit.

Sauf preuve contraire, seuls les documents électroniques produits par RENAULT seront réputés fiables et authentiques.

Si un paiement inexact a été débité sur le Compte de l'Utilisateur, sous réserve de l'issue de la réclamation, la somme sera remboursée par RENAULT sur la carte bancaire de l'Utilisateur sans que RENAULT n'ait d'autre obligation à l'égard de l'Utilisateur.

**7. Responsabilité**

**7.1 Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est responsable de tous dommages résultant en tout ou partie de son véhicule ou de son câble de chargement.

L'Utilisateur est responsable de tout préjudice survenant en cas de non-respect de la réglementation en vigueur, des conditions et instructions d'utilisation de la Station de Recharge concernée, du véhicule électrique et/ou du câble de chargement.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son Compte Utilisateur, de ses Moyens d'Authentification. Il est responsable de leur garde et doit répondre des actes et agissements de toute personne les utilisant, même à son insu. Il est seul responsable

Confidential C

des informations qu'il a lui-même communiquées ou qu'il est réputé avoir communiqué à RENAULT.

L'Utilisateur est responsable de la mise à jour régulière de son appareil et de l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge afin de bénéficier des dernières fonctionnalités. À défaut de mise à jour régulière, l'accès et le fonctionnement du Compte Utilisateur pourront être limités. Par ailleurs, en cas de mise à jour non effectuée par l'Utilisateur, RENAULT décline toute responsabilité pour les dysfonctionnements occasionnés par le refus pour l'Utilisateur d'effectuer ladite mise à jour.

### 7.2 Limitation de la responsabilité de RENAULT

De manière générale, RENAULT ne saurait être tenue responsable des dommages consécutifs à une mauvaise utilisation ou à la violation totale ou partielle de la réglementation en vigueur, des instructions de sécurité en vigueur ou toute autre règle afférente aux Stations de Recharge ou au véhicule électrique concerné.

#### 7.2.1 Relative aux problèmes informatiques

RENAULT décline toute responsabilité en cas de dommage subi découlant des dysfonctionnements, échecs, absences de connexions (internet, mobile, etc.), cela comprend notamment une rupture du service, un dysfonctionnement des flux, une intrusion extérieure, les éventuelles lenteurs, etc.

RENAULT ne peut être tenue responsable des dommages de quelque nature que ce soit, prévisibles ou imprévisibles, découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Moyens d'Authentification.

Confidential C

### 7.2.2 Relative aux informations affichées sur les Stations Compatibles

RENAULT vérifie, dans la mesure du possible et des moyens dont elle dispose, les informations partagées par l'Utilisateur. Elle ne peut en aucun cas être tenue responsable des informations délivrées à cette occasion si celles-ci se trouvent être inexactes, périmées ou partielles. RENAULT n'est débitrice que d'une obligation de moyens à ce titre.

En cas d'erreur constatée, l'Utilisateur concerné peut prendre attache avec RENAULT et dans la mesure du possible, l'informer de manière précise quant aux informations erronées ou manquantes concernant les présents Services sur les applications My Renault, My Dacia, My Alpine .

RENAULT ne peut être tenue responsable en cas de dommage subi par l'Utilisateur si celui-ci a été averti d'un risque par un message affiché sur la Station Compatible, le Site Internet, les applications My Renault, My Dacia, My Alpine , par courriel ou tout autre moyen de communication.

### 7.2.3 Relative au véhicule

RENAULT décline toute responsabilité en cas de dommage subi découlant de défauts de véhicule électrique ou de câble de chargement en électricité.

### 7.2.4 Relative aux infrastructures

RENAULT décline toute responsabilité en cas de dommage subi découlant

- de défaillance(s) d'une Station Compatible,
- de défaillance(s) d'infrastructures des réseaux de recharge ou d'électricité ;
- d'une Station de Recharge installée ou modifiée sans certification lorsque celle-ci est requise, par exemple la certification française IRVE.

Confidential C

### 7.2. 5 Relative au Recharges

RENAULT décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dommage subit découlant d'un défaut de surveillance de l'Utilisateur lors d'une session de Recharge.

## 8. Confidentialité, données personnelles et cookies

RENAULT veille en permanence au respect de la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel et tout particulièrement le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 dit « RGPD ») de même que toute disposition ultérieure qui viendrait le compléter ou le substituer. A cet effet, RENAULT met à disposition sa Politique de protection des données à caractère personnel et sa Politique de confidentialité à l'adresse suivante : RENAULT : https://fr.renault.be/data-privacy.html.

## 9. Propriété intellectuelle

De nombreux éléments accessibles depuis les applications My Renault, My Dacia, My Alpine sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur ne peut en aucun cas les reproduire, les représenter, les extraire, les utiliser ou les exploiter de quelque manière, même partiellement, sans l'autorisation écrite préalable de RENAULT.

De manière générale, l'Utilisateur s'engage à ne pas enfreindre les droits de propriété intellectuelle et les autres droits dont RENAULT ou des tiers sont titulaires.

Confidential C

**10. Stipulations générales**

Territorialité du Service et entité prestataire

Le Service de Recharge Plug Inn Charge Pass est fourni par l'entité du Groupe Renault opérant dans le pays où le Service est effectivement utilisé.

En cas d'utilisation du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass sur un territoire différent de celui dans lequel l'Utilisateur a souscrit et accepté les présentes Conditions Générales de Vente, l'Utilisateur reconnaît et accepte que :

i)les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur dans le pays d'utilisation du Service ;

ii)le prestataire contractuel est l'entité locale du Groupe Renault opérant dans ce Territoire.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre connaissance des conditions générales de vente applicables dans le pays concerné avant toute utilisation du Service de Recharge Plug Inn Charge Pass en dehors du territoire initial de souscription, qu'il pourra trouver ici :

https://www.Plug Inn.lu/solutions-de-mobilite-electrique/charge-en-deplacement/cgv-Plug Inn-charge-pass.html

Force majeure

RENAULT n'est pas tenue d'exécuter ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 5.226 du Code civil et dans tous les cas où elle est empêchée de le faire par un élément extérieur à ses services.

Non-renonciation

Confidential C

Sauf dispositions contraires, le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

Intégralité

Si l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente est réputée nulle au regard d'une règle de droit, d'une loi en vigueur ou d'une décision de justice émanant d'une juridiction compétente, elle sera réputée non écrite. Cependant, les autres stipulations des Conditions Générales de Vente garderont leur force et leur portée. Par ailleurs, les parties conviennent qu'en cas de nullité d'une clause jugée par une juridiction compétente, la clause nulle sera remplacée par la clause valable la plus proche de l'esprit et de l'économie du contrat prévu par les présentes.

Cession

Toute cession par l'Utilisateur des droits et obligations découlant des présentes Conditions Générales de Vente sans accord préalable de RENAULT est strictement interdite.

Modification des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées à tout moment, il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les Conditions Générales de Vente au moment où il effectue sa Commande, notamment afin de s'assurer des dispositions applicables à cette Commande.

L'Utilisateur sera notifié des modifications intervenues par courriel. Les nouvelles Conditions Générales de Vente entreront en vigueur dans un délai de [30 jours] à compter de cette notification. Les Conditions Générales de Vente modifiées seront donc portées à la connaissance de l'Utilisateur.

Confidential C

L'Utilisateur aura alors la faculté de demander la suspension ou la suppression de son Compte Utilisateur et/ou de son Compte Utilisateur s'il n'accepte pas lesdites modifications, selon modalités suivantes : À tout moment et sur simple demande par courrier postal ou courrier électronique, l'Utilisateur peut solliciter la suppression de son Compte Utilisateur stocké sur le Site Internet. La demande peut être adressée à RENAULT via le Formulaire de contact accessible depuis dans la rubrique « Aide », puis « Besoin d'Aide » des applications My Renault, My Dacia, My Alpine .

La suppression effective peut prendre quelques jours.

ATTENTION : La suppression du Compte Utilisateur n'annule en aucun cas les factures impayées, qui devront être impérativement soldées pour que RENAULT puisse finaliser la suppression totale des données. Le blocage ou la désactivation d'un Moyen d'Authentification n'annule en aucun cas l'obligation de régler les Recharges déjà réalisées ou déjà démarrées avec ce moyen.

Loi applicable / Litiges

Les présentes conditions générales de vente sont exclusivement régies par le droit belge. En cas de litige, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi belge.

**Annexe A**

**CONDITIONS PARTICULIERES DES CODES CADEAUX**

**1 Objet des Conditions particulières DES CODES CADEAUX**

Les présentes Conditions particulières des Codes Cadeaux ont pour objet d'encadrer l'utilisation des Codes cadeaux reçues par l'Utilisateur, et à activer via l'application My Renault, My Dacia My Alpine, (ci-après, « Code(s) cadeau(x) »); elles viennent en complément

- des Conditions Générales de Vente qui précèdent,

Confidential C

- des conditions générales de l’application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l’App Plug Inn.

L’Utilisateur déclare avoir pris connaissance des Conditions particulières des Codes cadeaux avant leur utilisation. L’acceptation ou l’activation d’un Code cadeau vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions particulières des Codes cadeaux.

Les Conditions particulières des Codes cadeaux sont applicables pour les utilisations dans les pays permis par l’application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l’App Plug Inn Charge.

Outre ces Conditions Particulières, les Codes Cadeaux peuvent être soumis à des conditions d'utilisation supplémentaires associées à une offre ou une promotion spécifique.

Les Conditions générales sont également applicables à ces Conditions particulières.

**2 Activation des Codes cadeaux**

Pour pouvoir utiliser le Code cadeau, l’Utilisateur doit disposer d’un compte dans l’application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) (ou en créer un) et procéder, depuis l’application My Renault, My Dacia, ou My Alpine,  , à l’activation de son Code Cadeau.

Une fois le Code cadeau activé, l’Utilisateur reçoit un courrier électronique de confirmation d’activation et doit l’associer à un Moyen d’Authentification pour paiement d’une session de charge de la batterie de son véhicule électrique dans la limite de sa valeur et pourra consulter le solde de ses codes cadeaux et leur durée de validité.

Confidential C

**3 Utilisation des Codes cadeaux**

Selon les conditions d'utilisation spécifiques à l'offre ou à la promotion en question, il est possible que l'Utilisateur doive activer le Code cadeau avant une certaine date. Si le Code Cadeau n'est pas activé avant la date précisée, il peut expirer.

À ce jour, l'Utilisateur peut utiliser un Code cadeau pour :

• Procéder au paiement d'une session de Recharge de la batterie de son véhicule électrique auprès des Bornes Compatibles aux conditions et selon les modalités définies dans les Conditions Générales de Vente.

Quand il procède à un paiement avec un Code cadeau, un ticket précisant de paiement précisant le montant débité sur la carte cadeau est envoyé à l'Utilisateur jusqu'à épuisement du montant crédité sur la carte cadeau.

Si le total de la Recharge est supérieur au solde du Code cadeau, l'Utilisateur pourra payer une partie du produit en utilisant le Code cadeau et le reste en utilisant le moyen de paiement associé au Moyen d'Authentification.

Un même Code cadeau peut être associé simultanément à plusieurs Moyens d'Authentification permettant le paiement de sessions de charge de batteries de véhicules électriques.

En revanche, plusieurs Codes cadeaux ne peuvent pas simultanément être associés à un même Moyens d'Authentification.

Confidential C

Le Code cadeau n’est pas remboursable et ne pourra pas être échangé contre sa valeur monétaire, des espèces, pas plus qu’il ne sera possible de faire un paiement anticipé en liquide pour une partie du solde crédité sur le Code cadeau au moment de son achat.

En cas de remboursement de l’Utilisateur pour une commande payée avec un Code cadeau, le Code cadeau sera recréditée du même montant.

**4. Durée de validité**

Les durées de validité des Codes cadeaux, qui varient selon les offres, sont indiquées sur le compte My Renault, My Dacia, My Alpine de l’Utilisateur.

Après expiration de la durée de validité d’un Code cadeau, l’Utilisateur ne pourra plus utiliser ce Code, ni demander le remboursement du solde restant. Par conséquent, l’Utilisateur doit veiller à utiliser le Code cadeau avant sa date d’expiration.

Après l’expiration du délai de validité du Code cadeau, le solde du cadeau ne sera plus valable.

**5. Perte ou Vol**

RENAULT n’est aucunement tenue de remplacer les Codes cadeaux perdus ou volés ;

**6. Droit de RENAULT de résiliation, d'annulation et de refus d'une transaction**

RENAULT pourra résilier les présentes Conditions Générales de Vente ou Conditions Particulières Codes cadeaux, annuler un Code cadeau ou refuser une transaction s’il

Confidential C

existe un doute raisonnable quant au fait que le Code cadeau concerné soit utilisé de manière frauduleuse, impropre ou illégale, ou quant au fait que les Conditions Générales de Vente ou Conditions Particulières Codes cadeaux ont été violées.

**Annexe B**

**CONDITIONS PARTICULIERES DE SOUSCRIPTION A L'ABONNEMENT PLUG INN CHARGE PASS**

**1 Objet des Conditions particulières de souscription à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS**

Les présentes Conditions particulières à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS ont pour objet d'encadrer l'abonnement aux réseaux de chargement de véhicule électrique souscrit via l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge, et viennent en complément

- Des Conditions Générales de Vente qui précèdent,
- des conditions générales de My Renault, My Dacia, My Alpine .

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des Conditions particulières à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS avant la validation de la souscription dudit abonnement. La validation de la souscription vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions particulières à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS.

Les Conditions particulières à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS sont applicables à l'abonnement souscrit en vue de la Recharge dans les pays permis par l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge.

Les Conditions particulières à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS sont conclues pour la durée de l'abonnement, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par RENAULT.

Confidential C

Les Conditions générales de Vente sont également applicables à ces Conditions.

**2. L'offre d'abonnement Plug Inn Charge Pass**

La souscription à une offre d'abonnement Plug Inn Charge Pass : « Plug Inn Intense » permet de bénéficier de conditions préférentielles qui incluent un accès à des réseaux de Bornes Compatibles et des prix préférentiels pour le chargement de véhicule électrique.

Les conditions tarifaires sont accessibles sur l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge en cliquant sur le lien suivant https://www.Plug Inn.lu/solutions-de-mobilite-electrique/charge-en-deplacement.html. Elles peuvent être modifiées à tout moment, sous réserve d'une information préalable de l'Utilisateur par courrier électronique au moins deux (2) semaines avant leur entrée en vigueur.

Tous les prix applicables sont valables TVA comprise et sont indiqués au cours du processus de de la souscription de l'abonnement et avant le début de la Recharge.

**3. Modalités de souscription**

L'Utilisateur peut souscrire à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS via l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge, pour chacun des Moyens d'Authentification, selon les modalités suivantes :

A. L'Utilisateur possède déjà un Moyen d'Authentification

Confidential C

Le prélèvement mensuel de son abonnement est réalisé au moyen de la carte de paiement qui peut être, soit une de celles préalablement renseignées dans le profil Utilisateur, soit une nouvelle carte de paiement. A défaut de carte renseignée, l'Utilisateur est invité à se rediriger vers son profil pour renseigner et enregistrer les données de sa carte de paiement.

Une fois le parcours terminé par l'Utilisateur et la souscription réalisée, une confirmation d'abonnement est adressée à l'Utilisateur dans l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge et par email (adresse e-mail associé au compte de l'Utilisateur)

B. L'Utilisateur ne possède pas de Moyen d'Authentification

Lorsque l'Utilisateur ne possède pas de Moyen d'Authentification, il doit télécharger l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge, commander et activer un Moyen d'Authentification.

Une fois le parcours terminé par l'Utilisateur et la souscription réalisée, une confirmation d'abonnement et de commande de son Moyen d'Authentification est adressée à l'Utilisateur dans My Renault, My Dacia ou My Alpine App et par email.

**4. Conditions d'utilisation**

A. Les abonnements ne sont pas transférables et sont destinés à un usage personnel uniquement et ne doivent être utilisés que par la personne qui souscrit l'abonnement ("Utilisateur"). L'Utilisateur n'est autorisé à effectuer qu'une seule Recharge à la fois. Les Recharges simultanées ne sont pas autorisées. L'utilisation abusive de l'abonnement constitue une violation des présentes conditions d'abonnement et des conditions d'utilisation.

Confidential C

B. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que la carte de paiement enregistrée sur son compte Utilisateur est valide, et qu'elle n'a pas fait l'objet d'un blocage ou d'une opposition. Dans le cas où le débit de la carte de paiement n'était pas possible, RENAULT se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès à la Recharge jusqu'au paiement complet du solde des indus.

C. Les Bornes Compatibles qui sont disponibles par le biais de l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge sont exploitées par des opérateurs de stations de recharge qui sont responsables (i) d'assurer le fonctionnement et la maintenance de leurs stations de recharge ; et (ii) de fournir des informations exactes concernant leurs stations de recharge. RENAULT ne peut garantir la fonctionnalité ou la disponibilité des stations de recharge ou l'exactitude de ces informations.

D. RENAULT se réserve le droit de refuser la souscription à un abonnement Plug Inn Intense si elle n'est pas conforme aux présentes Conditions générales particulières ou aux conditions générales de l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge, ou si elle est passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime.

**5 Droit de rétractation**

L'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation de son abonnement Plug Inn Intense qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la souscription dudit abonnement.

L'Utilisateur qui souhaite exercer son droit de rétractation relatif à son abonnement Plug Inn Charge Pass peut l'exercer via la fonctionnalité disponible sur l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine).

Confidential C

Dans ce dernier cas, l'Utilisateur peut utiliser le Modèle de formulaire de rétractation en annexe. Il n'est pas obligatoire d'utiliser ce formulaire.

En souscrivant à l'abonnement, l'Utilisateur demande expressément que les services liés à la Recharge — notamment l'accès aux remises sur les Recharges — commencent immédiatement.

Si l'Utilisateur exerce son droit de rétractation dans le délai légal et qu'une recharge a été effectuée, il devra rembourser le montant correspondant aux remises utilisées pendant cette période.

L'Utilisateur reconnaît qu'il perdra son droit de rétractation uniquement si les services sont pleinement exécutés avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique.

**6 Durée de l'abonnement, résiliation**

A. Durée

L'abonnement est souscrit pour une période initiale de 1 mois à compter de la date de la confirmation de la souscription, renouvelé par tacite reconduction pour la même période. La date de validité de l'abonnement est indiquée sur le compte de l'Utilisateur sur l'Application My Renault, My Dacia, My Alpine et Plug Inn Charge.

B. Résiliation par RENAULT

RENAULT pourra résilier les présentes Conditions Générales de Vente ou Conditions Particulières de souscription à l'abonnement Plug Inn Intense, ou annuler un abonnement ou refuser une transaction si RENAULT soupçonne que l'abonnement

Confidential C

concerné est utilisé de manière frauduleuse, impropre ou illégale, ou si RENAULT a des raisons de présumer que les Conditions Générales ou Conditions Particulières de souscription à l'abonnement PLUG INN CHARGE PASS ont été violées.

C. Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut résilier son abonnement Plug Inn « Intense » à tout moment et pourra continuer à avoir accès au Service Plug Inn Charge Pass jusqu'à la fin de la période mensuelle en cours. Les paiements sont non remboursables et RENAULT n'accorde aucun remboursement ou crédit pour les périodes d'utilisation partielle.

Pour résilier l'abonnement Plug Inn « Intense », l'Utilisateur peut utiliser la fonctionnalité de résiliation disponible dans l'application correspondant à la marque de véhicule de l'Utilisateur (My Renault, My Dacia ou My Alpine) ou l'App Plug Inn Charge en se rendant dans le menu « Gérer vos Charge Pass » / « Détail de votre offre », puis en suivant les instructions.

**Annexe C**

**MODÈLE DE FORMULAIRE D'ANNULATION / RÉTRACTATION**

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous annuler ou vous rétracter du contrat)

À l'attention de : RENAULT

E-mail : Je vous notifie par la présente de ma volonté de

- (*) Supprimer mon compte Utilisateur auprès de RENAULT
- (*) Rétractation de ma commande de Carte Plug Inn Charge Pass dans le délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la date de la réception de la commande.

- (*) Rétractation de mon abonnement Plug Inn Charge Pass dans le délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la souscription.

(*) Supprimer les mentions inutiles

Nom du consommateur :

Adresse électronique du consommateur :

Date :

Signature du consommateur (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier)

Dernière mise à jour le 03/12/2025

Confidential C