

**PREAMBULE**

Les services décrits aux présentes sont fournis par la Société KIWHI PASS SOLUTIONS, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 525 160 euros, Opérateur de Mobilité (au titre du décret) exemptée d'agrément en qualité d'établissement de paiement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (ACPR), dont le siège social est situé 36 rue du Docteur Schmitt 21850 SAINT APOLLINAIRE - RCS DIJON 806 639 801. Toute demande d'adhésion à l'Offre implique, de la part du Client, l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Les tarifs et frais relatifs à la fourniture des services et de la Carte sont précisés aux conditions particulières de l'Offre.

**DEFINITIONS**

Dès lors qu'ils sont utilisés au singulier ou au pluriel avec une majuscule dans le présent document, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- « Borne » désigne une borne de recharge électrique permettant de recharger en énergie un véhicule électrique ;
- « Carte » désigne une carte mise à disposition du Client par KPS permettant d'utiliser une Borne pour réaliser une Transaction ;
- « Client » désigne le client qui a souscrit l'Offre ;
- « Compte » désigne le compte de paiement ouvert au nom du Client auquel est rattachée la Carte. Le montant de chaque Transaction est débité du solde disponible sur le compte. Le Client doit s'assurer que le solde du Compte reste toujours positif et suffisamment crédité pour pouvoir de démarrer un acte de charge ;
- « Contrat » désigne l'ensemble contractuel composé des présentes conditions générales, des conditions particulières, et de la demande d'adhésion signée par le Client. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur les présentes conditions générales ;
- « KPS » ou « Société » désigne la société « KiWhi Pass Solutions », société par actions simplifiée, au capital de 525 160 euros, dont le siège social est situé 36 rue du Docteur Schmitt 21850 Saint-Apollinaire, immatriculée au RCS de Dijon, sous le numéro 808 639 801 ;
- « Offre » désigne l'offre commerciale souscrite par le Client telle que décrite à la demande d'adhésion et aux conditions particulières ;
- « Réseau KiWhi » désigne l'ensemble des Bornes, tous gestionnaires confondus, acceptant la Carte signalées par le logo KiWhi. La cartographie du Réseau KiWhi est consultable sur le site internet [kiwhipass.fr](http://kiwhipass.fr) ou accessible sur simple demande écrite adressée au service clients de KPS ;
- « Site KiWhi » désigne le site internet [www.kiwhipass.fr](http://www.kiwhipass.fr) par lequel le Client peut accéder à son Compte, activer la Carte, consulter son solde disponible, visualiser l'historique des Transactions, approvisionner la Carte, mettre à jour ses

coordonnées, modifier son mot de passe et signaler la perte ou le vol de la Carte ;

- « Transaction » désigne une prestation de chargement en électricité auprès d'une Borne.

**ARTICLE 1 – OBJET**

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation ont pour objet de régir l'utilisation et le fonctionnement du service d'accès et de paiement KiWhi Pass, les conditions d'ouverture et d'utilisation du Compte et les conditions d'utilisation de la Carte attachée audit Compte.

**ARTICLE 2 – DUREE**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, à compter de la date d'acceptation par KPS de la demande d'adhésion signée par le Client, ou, au plus tard, à la date d'envoi de la Carte au Client.

**ARTICLE 3 – CARTE KIWHI PASS**

La Carte est une carte RFID rattachée au Compte du Client qui permet à son porteur :

- D'accéder au service de chargement en électricité sur les Bornes sous réserve que le Compte dispose d'un solde disponible suffisant ;
- De payer ledit service.

La Carte fonctionne sur les Bornes du Réseau KiWhi Pass. La Carte est remise au Client accompagnée d'un code d'Activation et d'un manuel d'utilisation. Une fois activée, le Client doit procéder à l'approvisionnement de son Compte. La durée de validité de la Carte est en principe de deux (2) années à compter de la date d'Activation, renouvelable automatiquement. KPS se réserve le droit de suspendre la Carte dans les conditions et modalités énoncées au Contrat.

**ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION ET LIVRAISON**

La souscription de l'Offre par le Client implique l'adhésion pleine et entière aux stipulations du Contrat.

Pour souscrire l'Offre, le Client doit obligatoirement :

- Compléter, dater, et signer le formulaire de souscription (sans oublier de cocher la case d'acceptation des conditions particulières de l'Offre et des conditions générales) ;
  - Transmettre le Contrat par email à KPS par email à [partenaire@kiwhipass.fr](mailto:partenaire@kiwhipass.fr) ;
- KPS se réserve le droit de refuser toute souscription d'Offre ou de service pour un motif légitime, tel que :
- La résiliation d'un précédent Contrat pour fraude ou défaut de paiement ;
  - La communication d'une adresse d'envoi inconnue ;
  - L'incomplétude des informations fournies par le Client, etc.

Dans ce cas, la commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué. Sauf disposition particulière de l'Offre, l'expédition de la Carte est effectuée par courrier simple, à l'adresse renseignée par le Client sur le formulaire de souscription, dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la réception de la commande par KPS. KPS ne saurait être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit en cas d'égarement du courrier, ou en

cas de retard de livraison de la Carte par les services de la Poste.

**ARTICLE 5 – COMPTE / ACTIVATION DE LA CARTE**

Pour pouvoir utiliser la Carte, le Client doit procéder à l'ouverture du Compte et à l'activation de la Carte.

› Ouverture du Compte :

Pour ouvrir son Compte, le Client doit se connecter au Site KiWhi, fournir les informations et les documents requis, et enregistrer son mot de passe. KPS se réserve le droit de refuser l'ouverture du Compte ou l'activation de la Carte en cas d'informations incomplètes. Le Client doit approvisionner le Compte pour finaliser l'ouverture et il doit s'assurer que le solde du Compte reste toujours positif. Le Client s'engage à informer KPS de tout changement affectant les informations enregistrées à l'ouverture du Compte.

› Activation de la Carte :

Une fois que le Compte est ouvert, le Client doit activer la Carte afin de pouvoir l'utiliser. L'activation de la Carte est effectuée exclusivement depuis le Site KiWhi, et ne peut en aucun cas être réalisée par téléphone ou par courrier postal.

› Communications concernant Compte :

Le Client peut à tout moment consulter le solde disponible de son Compte et l'historique de ses Transactions (crédit/débit) en se connectant depuis le Site KiWhi. Les échanges entre le Client et KPS interviennent exclusivement par courrier électronique.

**ARTICLE 6 – UTILISATION DE LA CARTE**

La Carte reste propriété de KPS pendant la durée du Contrat. KPS peut à tout moment demander la restitution de la Carte, notamment en raison d'évolution technique ou de modification des services. L'utilisation des Bornes du Réseau KiWhi est soumise au respect des conditions d'utilisation définies par le gestionnaire de Bornes concerné. La Carte est une carte à débit immédiat : pour chaque Transaction, le solde du Compte du Client est débité du montant correspondant. Le Compte est systématiquement interrogé avant chaque Transaction. L'opération de chargement en électricité est conditionnée par l'existence d'un solde suffisant sur le Compte. Si le Compte est suffisamment provisionné, l'opération est acceptée et le chargement peut être initié. Dans le cas contraire, le chargement est, selon les opérateurs, soit (i) réalisé partiellement, dans la limite du montant du solde disponible sur le Compte, soit (ii) refusé faute de solde suffisant. Certains gestionnaires de Bornes peuvent fixer des limites de recharge de manière discrétionnaire. Lorsque le solde du Compte devient négatif, le Client ne peut plus, en principe, procéder à un nouvel acte de charge, il doit immédiatement réapprovisionner son Compte et s'assurer que ce dernier dispose d'un solde suffisant. Une Transaction peut toutefois être autorisée par certains opérateurs même si le Compte présente un solde négatif. Dans cette hypothèse, le Client s'oblige à approvisionner le Compte du montant correspondant dans les quinze (15) jours suivant la date de la Transaction. Certains

gestionnaires de Bornes peuvent exiger que le Compte présente un solde supérieur au montant de la recharge commandée : la Borne génère une pré-autorisation pour un montant qui peut dépasser le montant de la recharge commandée. Si le solde du Compte est insuffisamment provisionné, la demande d'autorisation pourra entraîner un refus de la Transaction. Pour bénéficier du service proposé par ces opérateurs, le Client doit s'assurer au préalable que son Compte est suffisamment provisionné pour honorer le montant de la pré-autorisation générée par la Borne. Le débit qui sera enregistré sur le Compte se limitera au montant de la recharge effectivement commandée.

**ARTICLE 7 – TARIFS APPLICABLES**

Le Client est invité à se reporter aux prix mentionnés sur le Site KiWhi exprimés toutes taxes comprises et en Euros. Les tarifs indiqués sur le Site KiWhi font foi pour le paiement des Transactions. Les Transactions réalisées dans devise étrangère, sont déduites du solde du Compte après conversion en Euro, selon le taux de change BCE applicable au jour du traitement des informations par KPS. Le Client est informé que des frais de change peuvent le cas échéant être appliqués et en sus en fonction de la devise étrangère concernée.

Les tarifs facturés par KPS comprennent :

- Le coût de l'acte de charge facturé par le gestionnaire de Bornes ;

- Les frais de service appliqué par Transaction. L'historique des Transactions effectuées par le Client est accessible sur le Site KiWhi. Tout crédit de recharge porté au crédit du Compte du Client (notamment dans le cadre des partenariats constructeurs) doit être utilisé dans les conditions stipulées dans un délai maximum de vingt-quatre (24) mois. Les coupons de réduction et crédits de recharge ne peuvent en aucun cas donner lieu à une restitution, une conversion, ou un versement en euros sur le compte bancaire du Titulaire.

**ARTICLE 8 – APPROVISIONNEMENT DU COMPTE**

Le Client peut approvisionner son Compte avec un minimum de vingt euros (20,00€) et un maximum de cent euros (100,00 €) par approvisionnement. Le solde maximum du Compte est plafonné à la somme de cent-cinquante euros (150,00 €). Le solde du Compte ne génère pas d'intérêts. L'approvisionnement du Compte doit être effectué exclusivement depuis le Site KiWhi par carte bancaire. Le Compte est crédité au plus tard à la fin du premier jour ouvré suivant le jour de l'ordre de virement. Les approvisionnements réalisés avec une carte bancaire donnent lieu au paiement à KPS des frais de rechargement indiqués sur le Site KiWhi. KPS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les fonctionnalités d'approvisionnement du Compte à tout moment et sans préavis, si KPS a des motifs légitimes et sérieux de suspecter que la Carte ou le Compte font l'objet d'un usage frauduleux, ou en cas d'observation par le Client des dispositions du Contrat, ou si la réglementation l'y oblige. Les

établissements bancaires et prestataires de paiement peuvent facturer des frais supplémentaires lorsque le Client approvisionne le Compte.

**ARTICLE 9 – RESILIATION**

S'il souhaite résilier le Contrat, le Client doit adresser à tout moment une demande écrite de résiliation par courrier postal à KIWHI PASS - SERVICE CLIENTS 36, rue du Docteur Schmitt 21580 Saint-Apollinaire, ou par courriel à [partenaire@kiwhipass.fr](mailto:partenaire@kiwhipass.fr) via le formulaire de contact disponible sur le Site KiWhi et solliciter le remboursement du solde disponible du Compte. La résiliation du Contrat ne deviendra toutefois effective qu'à l'issue d'un préavis de trente (30) jours à compter du jour de réception par KPS de la demande du Client. Pour être prise en compte par KPS, toute demande de résiliation par courriel doit être envoyée à partir d'une adresse email valide.

La résiliation du Contrat intervient sans préjudice:

- De l'apurement des créances nées entre les Parties ;
- Des éventuels réclamations, litiges ou contentieux en relation avec les obligations de chacune des Parties au titre du Contrat ;

- Des effets de la responsabilité de droit commun.

KPS ne rembourse au Client le solde disponible du Compte qu'après traitement de toutes les Transactions et Frais applicables au titre du Contrat. Une fois la résiliation du Contrat devenue effective, le Client doit restituer la Carte (à ses frais) à KPS, ou s'engager à la détruire immédiatement. Si le solde du Compte est négatif à la date de résiliation, le Client devra rembourser KPS dans un délai de quinze (15) jours à compter de la résiliation.

**ARTICLE 10 – RESPONSABILITE**

Le Client a la garde de la Carte à partir du moment où il réceptionne la livraison et jusqu'à la complète restitution de celle-ci à KPS. Le Client est seul responsable à l'égard de KPS du respect des dispositions du Contrat, et notamment du respect des conditions d'utilisation de la Carte. La Carte est destinée exclusivement à assurer le paiement des Transactions. La Carte est réservée à un usage personnel et ne doit pas être utilisée par une tierce personne. Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de ses identifiants et de son mot de passe afin de préserver la sécurité de son Compte et la confidentialité des données associées. Lorsque la Carte est affectée à un véhicule déterminé, elle ne doit plus être utilisée à compter du jour de la cession ou du retrait de la circulation dudit véhicule. Tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues au Contrat, le Client assume seul toutes les conséquences des Transactions réalisées avec une Carte perdue ou volée. Sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait obtenir, KPS se réserve le droit d'engager des poursuites civiles et pénales en cas d'utilisation d'une Carte non-restituée suite à sa mise en opposition ou à la résiliation du Contrat quelle qu'en soit la cause. Le Client s'interdit d'apporter toute

altération fonctionnelle ou physique sur la Carte et s'interdit toute action susceptible d'entraver le bon fonctionnement de la Carte ou des équipements électroniques et informatiques de quelque manière que ce soit. KPS ne peut être tenue pour responsable des dommages éventuellement subis par le Client au cours de de l'acte de charge. KPS n'étant tenue à l'égard du Client que d'une obligation de moyen, KPS ne peut être tenue pour responsable des dysfonctionnements qui pourraient éventuellement affecter la Borne, les infrastructures du gestionnaire de Bornes, le réseau d'électricité, le câble de recharge, le véhicule, etc., y compris lorsqu'une Transaction erronée en découle. Dans cette hypothèse, KPS fera des efforts raisonnables pour en informer le gestionnaire de Bornes concerné, mais ne peut garantir au Client que le problème pourra être résolu, même partiellement. Le Client doit s'assurer préalablement à chaque Transaction de la compatibilité de son véhicule et de son câble de chargement avec la Borne concernée. Il doit également s'assurer de la conformité de ceux-ci vis-à-vis de la réglementation en vigueur. Le Client est responsable de tous dommages résultant en tout ou partie de son véhicule ou de son câble de chargement. Le Client est responsable de tout préjudice résultant d'un non-respect de la réglementation en vigueur, des conditions d'utilisation de la Borne concernée, du véhicule électrique et/ou du câble de chargement.

**ARTICLE 11 – MISE EN OPPOSITION – BLOCAGE**

› Perte – Vol  
En cas de perte ou de vol de la Carte, le Client doit immédiatement procéder à sa mise en opposition depuis le Site KiWhi Flotte. Les Transactions réalisées à compter de de la mise en opposition effective de la Carte sont automatiquement bloquées. Le Client reste néanmoins redevable des Transactions réalisées avec la Carte perdue ou volée jusqu'à sa mise en opposition effective. Le Client s'engage à assister la Société dans la recherche des causes de toute perte ou de tout vol d'une Carte. Toute carte déclarée perdue ou volée, et retrouvée par la suite, doit immédiatement être retournée au Service Clients de KPS, le Client s'interdisant d'en faire usage.

› Suspension – Désactivation

Le Client a la possibilité, depuis le Site KiWhi, de désactiver ou de suspendre de la Carte en cas de perte, de vol, de fraude ou de tout autre risque d'usage non autorisé de la Carte, en cas de détournement ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, ou si la Carte est endommagée ou fonctionne anormalement. La suspension / désactivation sera immédiate. Une fois désactivée, la Carte désactivée n'est plus utilisable et le Client a la possibilité de commander une nouvelle Carte auprès de KPS. Ce renouvellement n'a pas d'incidence sur votre Compte et ses composants (n° d'identification client, solde disponible).

› Utilisation anormale, frauduleuse ou non-conforme

KPS se réserve le droit de mettre une Carte en opposition ou de bloquer un Compte sans préavis, si KPS a des motifs légitimes et sérieux de suspecter un usage frauduleux, ou en cas d'inobservation par le Client des dispositions du Contrat, ou si la réglementation l'y oblige.

› Dégradation de la Carte

En cas de défaillance technique avérée de la Carte, KPS procédera gratuitement, dans les meilleurs délais, à son remplacement. En dehors de cette hypothèse, le coût du remplacement de la Carte dégradée ou détériorée est supporté par le Client au tarif indiqué sur le Site KiWhi.

**ARTICLE 12 – CONTESTATION**

Le Client est réputé avoir donné son consentement au paiement de la Transaction dès lors que la prestation de chargement en électricité est sélectionnée et que la Carte est utilisée à l'endroit indiqué sur la Borne. Une fois le consentement à l'opération de paiement donné, l'ordre de paiement est alors irrévocable et ne peut pas être contesté par le Client. Toute réclamation amiable concernant les éléments d'une facture est admise pendant un délai de soixante (60) jours à compter de la date d'émission de ladite facture et doit être déposée exclusivement auprès de KPS. Une réclamation ne dispense pas le Client du paiement de la facture contestée. En cas de réclamation, KPS procède à une enquête. Les rectifications éventuelles, suite à l'enquête, sont régularisées ultérieurement sur le Compte. Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le Client consommateur peut gratuitement saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

**ARTICLE 13 – MODIFICATION DU CONTRAT**

KPS se réserve le droit d'apporter toute modification aux présentes conditions générales. En cas de modification à caractère non-substantiel, KPS informera le Client de l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées par simple mention d'avertissement portée sur une facture. Les conditions générales modifiées pourront être transmises sur simple demande adressée par courriel à [partenaire@kiwhipass.fr](mailto:partenaire@kiwhipass.fr). En cas de modification à caractère substantiel des conditions générales, les conditions générales modifiées seront adressées au Client par email ou par courrier. Toute utilisation de la Carte, après communication des conditions générales modifiées, emporte leur acceptation immédiate et sans réserve par le Client. KPS se réserve le droit d'apporter toute modification découlant de toute contrainte légale et réglementaire, ou qui pourrait s'avérer nécessaire, notamment, en raison des évolutions technologiques, de l'évolution des modes d'exploitation des Cartes et/ou des Bornes, des nouveaux services ou de nouvelles facilités. KPS peut à tout moment compléter ou modifier les services accessibles avec la Carte. La modification des services pourra, le cas échéant,

nécessiter la restitution par le Client de la Cartes et l'émission d'une nouvelle Carte ou d'un nouveau support. Le Client en sera informé au moins 60 jours au moins avant la date de mise en service de nouvelles fonctionnalités. S'il n'accepte pas ces modifications, le Client a la possibilité de résilier le Contrat avec un préavis de trente (30) jours. Passé ce délai, le Client sera alors réputé comme ayant accepté les modifications qui lui seront alors opposables.

**ARTICLE 14 – PROTECTIONS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Conformément à la loi n°78 17 du 06/01/1978 et au Règlement (UE) sur la protection des données 2016/679 (RGPD), KPS collecte et traite les données d'identité et d'adresse du Client, l'identifiant du support, les données relatives au véhicule, les données bancaires du Client. Les finalités des traitements sont la souscription et gestion des dossiers du Client, la facturation et le suivi de la situation du compte du Client, la gestion des réclamations, la gestion en ligne par le Client de son compte et de la Carte, la gestion du contentieux en cas d'impayé. KPS s'engage à ne pas conserver les données personnelles au-delà de la durée de conservation strictement nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Les données collectées au titre de la gestion et de l'exécution des CGV sont conservées pendant toute la durée des relations contractuelles augmentée de la durée des prescriptions légales. Les données pourront être conservées au-delà de ce délai à des fins statistiques, sous forme de données anonymisées. Les données personnelles recueillies dans le cadre de la souscription du Contrat sont traitées par les services habilités de KPS. Les données sont communiquées aux banques, aux organismes accréditeurs, aux gestionnaires de Bornes ainsi qu'aux sous-traitants, superviseurs et autres intermédiaires. Conformément à la réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité de ses données personnelles. Ces droits peuvent être exercés auprès du délégué à la protection des données de KPS par email à [dpd@appr.fr](mailto:dpd@appr.fr) ou par courrier à KiWhi Pass Solution - Délégué à la protection des données - 36 rue Docteur Schmitt 21580 Saint Apollinaire, accompagné d'une copie d'un titre d'identité. Si le client estime, après avoir contacté KPS, que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07.

**ARTICLE 15 – DISPOSITIONS GENERALES**

Tout retard ou défaut dans l'exercice d'un de ses droits par KPS ne saurait être interprété comme une renonciation à ce droit, ni faire obstacle à l'exercice ultérieur de ce droit. Le Contrat est régi par le droit français et les litiges qui pourraient naître dans le cadre des présentes seront de la compétence exclusive des tribunaux et juridictions françaises.