

Les présentes conditions générales d'entretien d'Alfen ICU B.V. version 2024-I sont utilisées par Alfen ICU B.V., inscrite à la Chambre de commerce néerlandaise sous le numéro 64998363 et dont le siège social est situé Hefbrugweg 79, 1332 AM Almere, Pays-Bas, ci-après dénommée 'Alfen'.

1. Généralités – champ d'application

- 1.1 Alfen est un développeur et fabricant d'équipements de recharge pour véhicules électriques (« **Produits** ») et offre des services de maintenance corrective en rapport avec ces Produits (les « **Services** ») à des entités ou personnes qui utilisent, possèdent, gèrent et/ou détiennent un ou plusieurs Produits (les « **Clients** »). Les Services peuvent être fournis dans le cadre d'un accord de module d'entretien entre Alfen et le Client (un « **Module d'entretien** »), mais ils peuvent également être sollicités sans qu'un Module d'entretien ne soit en place. Les conditions générales qui s'appliquent à la fourniture des Services - qu'un Module d'entretien soit en place ou non - sont énoncées dans les présentes conditions générales d'entretien (les « **Conditions d'entretien** »).
- 1.2 Les présentes Conditions d'entretien s'appliquent à tous les Modules d'entretien, à toutes les demandes de Services, à toutes les confirmations faites par Alfen à cet égard, et à la fourniture des Services. Lors de la commande d'un Module d'entretien et/ou d'une demande de Services, mais au plus tard lors de l'exécution des Services par Alfen, le Client reconnaît l'applicabilité des présentes Conditions d'entretien. Les éventuelles conditions (générales) du Client ne sont en aucun cas applicables.
- 1.3 Une dérogation aux présentes Conditions d'entretien n'est autorisée que si et dans la mesure où les représentants dûment autorisés d'Alfen ont expressément accepté une telle dérogation par écrit, et uniquement concernant l'accord pour lequel ces dérogations ont été convenues.

2. Sécurité et accès au Produit et au Firmware

- 2.1 Le Produit contient un logiciel intégré (le « **Firmware** »), auquel s'appliquent les Conditions générales relatives au Firmware, qui peuvent être obtenues sur <https://alfen.com/downloads>. Pour pouvoir utiliser le Firmware, le Client doit se connecter la première fois en utilisant le mot de passe par défaut fourni par Alfen ou configuré par ses soins lors de la procédure de commande du Produit. Le Client doit saisir un mot de passe unique lors de l'installation et régulièrement modifier les mots de passe afin d'éviter tout accès non autorisé. Le Client sera responsable de l'accès au Produit. Pour qu'Alfen puisse

fournir les Services, le Client (i) lui fournira un accès physique et électronique au Produit et (ii) veillera à ce que la dernière version du Firmware soit installée sur le Produit. Alfen décline toute responsabilité quant aux dommages ou pertes causés par un accès non autorisé au Produit.

3. Modules d'entretien

- 3.1 Le Client peut acheter les Modules d'entretien via la Boutique en ligne Alfen lors de la commande du Produit.
- 3.2 Le Client peut également acheter le Module d'entretien via la Boutique en ligne Alfen après la commande des Produits mais avant l'expiration de la période de garantie (conformément à l'article 8.1), auquel cas le prix dû par le Client inclut les frais d'entretien pour la période comprise entre la commande du Produit et l'achat du Module d'entretien.
- 3.3 Les Modules d'entretien s'achètent pour deux ans ou plus, mais la durée d'un tel module ne peut jamais dépasser la période de cinq (5) ans et trois (3) mois à compter de l'expédition du Produit.
- 3.4 Une fois la commande du Module d'entretien confirmée par Alfen, celle-ci est définitivement passée.
- 3.5 Les Modules d'entretien ne peuvent être achetés que pour des Produits qui sont ou seront installés dans des pays dans lesquels Alfen fournit des services, comme indiqué dans la « Liste de prix Extension de garantie de l'équipement de recharge Alfen & Entretien sur site » disponible sur <https://alfen.com/downloads>. Si le Client achète un Module d'entretien pour un Produit qu'il installe finalement dans un pays dans lequel Alfen ne fournit pas de Services, cela se fera entièrement aux risques et aux frais du Client et celui-ci ne pourra prétendre à aucune forme d'indemnisation.
- 3.6 Chaque Module d'entretien prend effet (i) le jour où le Produit est expédié de l'usine d'Alfen à Almere, Pays-Bas, si le Module d'entretien est commandé avant la date d'expédition du Produit, ou (ii) un mois après que le Module d'entretien a été dûment contracté conformément à l'article 3.4 des présentes Conditions d'entretien, si le Module d'entretien est commandé après la date d'expédition du Produit.
- 3.7 Nonobstant l'article 3.3 des présentes Conditions d'entretien, chaque Module d'entretien reste en place pendant la période indiquée dans la confirmation de la commande de ce module, période à l'issue de laquelle il

expire en vertu de la loi.

- 3.8 Chaque Partie est en droit de résilier un Module d'entretien avec effet immédiat moyennant une notification écrite à l'autre Partie en cas de redressement judiciaire, de faillite, de liquidation, de cession forcée ou d'autres difficultés financières ou événements importants empêchant l'une ou l'autre des Parties de respecter l'esprit du Module d'entretien.

4. Services

- 4.1 En cas de dysfonctionnement du Produit, le Client peut le signaler et solliciter des Services (une « **Demande d'intervention** ») en passant par le Portail de services d'Alfen, via <https://support.alfen.com> (le « **Portail de services** »).
- 4.2 Pour chaque Demande d'intervention, le Client indiquera (i) le numéro d'identification, le numéro d'objet et l'emplacement exact du Produit, (ii) une description du dysfonctionnement ou de la demande, (iii) les diagnostics, les fichiers d'enregistrement/d'événements et les paramètres de configuration (a) entre 24 heures avant et 1 heure après le dysfonctionnement signalé, et (b) entre le moment de la dernière session de recharge réussie et 1 heure après le dysfonctionnement signalé, et (iv) les coordonnées du concierge du local ou de l'utilisateur final du Produit.
- 4.3 Alfen confirmera la réception d'une Demande d'intervention en communiquant au Client un numéro correspondant. Si le Client ne reçoit pas de numéro de Demande d'intervention d'Alfen, cela signifie que la Demande d'intervention n'a pas été reçue en bonne et due forme par Alfen.
- 4.4 Si le Client a souscrit un Module d'entretien et si celui-ci indique un délai d'exécution, le délai d'exécution commence à courir au moment où la Demande d'intervention est confirmée par Alfen. Le délai est calculé en tenant compte des heures entre le moment de la confirmation de la Demande d'intervention par Alfen et le moment où le dysfonctionnement a été signalé comme résolu à distance ou sur site. Les périodes suivantes sont exclues du calcul du délai et la Demande d'intervention peut apparaître dans un état "en attente" dans le Portail de services (i) le temps nécessaire au Client pour répondre à une demande d'informations complémentaires, (ii) le temps nécessaire au Client pour confirmer une date proposée pour une visite sur site, (iii) le temps entre la première date proposée et la date réelle de la visite sur site si le changement de date est demandé par ou via le Client, et (iv) le temps d'un samedi, d'un dimanche ou d'un jour férié aux Pays-Bas ou dans le pays dans lequel le Produit est installé et mis en service (un jour sur deux étant un « **Jour ouvré** ») et le temps en dehors des heures comprises entre 08h00 et 16h00 les Jours ouvrés.

5. Prix et paiement

- 5.1 Les prix à payer pour le Module d'entretien sont indiqués par Alfen dans la Boutique en ligne Alfen. Le prix à payer pour un Module d'entretien doit être acquitté à l'avance par période complète du Module d'entretien et par

Produit. Après l'achat du Module d'entretien via la Boutique en ligne Alfen, conformément à l'article 3, le Client recevra une facture d'Alfen.

- 5.2 Selon que le Produit est (i) couvert ou non par un Module d'entretien, (ii) couvert par la garantie (conformément à l'article 8.1), ou (iii) qu'une Exclusion s'applique (conformément à l'article 6.3), les prix à payer dans le cadre d'une Demande d'intervention peuvent consister en (i) des frais d'intervention, et/ou (ii) des frais de main-d'œuvre, et/ou (iii) des frais de matériel. Alfen facture le Client après l'exécution de ces Services.
- 5.3 Le Client paiera chaque facture dans les 30 jours à compte de la date de la facture (la « **Date d'échéance** »).
- 5.4 Le Client ne peut tirer aucun droit des prix des Modules d'entretien acquis précédemment ou des coûts payés précédemment en rapport avec l'intervention, la main-d'œuvre ou les matériaux. Alfen se réserve le droit de réajuster lesdits prix à tout moment.
- 5.5 Si le prix du marché de la main-d'œuvre augmente ou si les coûts d'Alfen pour la prestation des Services augmentent, les prix peuvent être réajustés en conséquence moyennant notification immédiate.
- 5.6 Sans préjudice de tout autre droit ou recours éventuel d'Alfen, si le Client ne règle pas tout montant dû à Alfen avant ou à la date d'échéance, Alfen peut (i) facturer des intérêts sur ce montant à partir de la date d'échéance du paiement, à un taux mensuel de 8 %, ainsi qu'une indemnité pour tous les frais liés au recouvrement de la créance, y compris tous les frais et dépenses juridiques et la TVA, et (ii) suspendre l'exécution de tous les Services jusqu'au règlement intégral du montant dû.

6. Exclusions

- 6.1 Les Services tels qu'indiqués dans chaque Demande d'intervention ne seront exécutés que si le Produit pour lequel la Demande d'intervention est émise est installé et mis en service dans l'un des pays dans lesquels les Services sont disponibles.
- 6.2 Les Services ne peuvent être exécutés que si le Client donne à Alfen un accès physique et électronique au Produit. Si la moindre serrure empêche Alfen d'accéder au Produit, ou en cas de serrure (non standard d'usine) sur les produits, le Client doit fournir à temps à Alfen les clés et l'accès nécessaires, faute de quoi aucun Service ne peut être exécuté. Alfen n'est jamais responsable de la gestion des clés en rapport avec le Produit et ne tient aucun registre des clés nécessaires ou de la personne qui conserve ces clés.
- 6.3 Si une Demande d'intervention concerne l'une des circonstances suivantes, Alfen peut fournir les Services, mais facturera tous les coûts associés au Client, et les délais d'exécution indiqués dans un Module d'entretien ne seront pas applicables : (i) les Services pour les Produits installés dans des zones éloignées, comme des îles et d'autres zones isolées (par exemple >100 km en dehors des villes en Norvège, Finlande, Suède), (ii) les Services pour les Produits qui ont été signalés par le Client comme étant définitivement retirés de la base installée, et (iii) les

Services à la suite de ce qui suit:

- 6.3.1 actes imputables à l'utilisateur du Produit;
- 6.3.2 dommages externes (y compris, mais sans s'y limiter, la foudre, le vandalisme, les feux d'artifice, les collisions);
- 6.3.3 pannes du réseau ou de l'exploitant du service de distribution;
- 6.3.4 mauvaise installation du Produit ou de l'alimentation électrique externe du Produit;
- 6.3.5 dysfonctionnement du système de back-office;
- 6.3.6 utilisation d'accessoires non approuvés ou de pièces autres que d'origine;
- 6.3.7 dysfonctionnements ou dommages dus à des activités de tierces parties non autorisées par Alfen;
- 6.3.8 commandes de configurations erronées;
- 6.3.9 force majeure;
- 6.3.10 disjoncteur différentiel (RCD) à courant résiduel activé par le véhicule électrique;
- 6.3.11 défaillances du prestataire GPS/GPRS;
- 6.3.12 le véhicule électrique lui-même (y compris, sans s'y limiter, la rupture du câble ou de la prise de recharge du véhicule électrique, la disjonction d'un RCD ou un problème logiciel ou matériel touchant le convertisseur);
- 6.3.13 toute autre circonstance où le Produit a fait l'objet d'une mauvaise utilisation, d'une installation ou d'un entretien défectueux (sauf s'il est effectué par Alfen), ou lorsqu'un Produit a été démonté, modifié ou réparé par une partie non autorisée;

l'ensemble étant désigné par le terme « **Exclusions** ».

- 6.4 Les délais indiqués pour le Module d'entretien ne sont pas applicables si l'une des Exclusions s'applique.

7. Obligations du Client

- 7.1 Le Client:
 - 7.1.1 fournit à Alfen, à ses agents, sous-traitants, consultants et employés, en temps utile et gratuitement, un accès physique et électronique à distance au Produit, aux données et autres installations, tel que raisonnablement requis par Alfen pour l'exécution des Services ;
 - 7.1.2 fournit à Alfen, à ses agents, sous-traitants, consultants et employés les mots de passe et les cartes ou étiquettes RFID du Produit ;
 - 7.1.3 coopère avec Alfen pour toutes les questions relatives aux Services et désigne un point de contact unique pour Alfen ;
 - 7.1.4 prend toutes les précautions nécessaires pour maintenir le Produit en bon état de

fonctionnement et prévenir les dommages ;

- 7.1.5 se conforme aux dispositions légales applicables et à tous les manuels concernant la sécurité et la manipulation du Produit ;
- 7.1.6 permet à des tiers d'inspecter le Produit à un moment où cela peut raisonnablement être exigé ;
- 7.1.7 informe Alfen en temps utile de toutes les règles et réglementations en matière de santé et de sécurité et de toutes les autres exigences de sécurité qui s'appliquent à l'endroit où se trouve le Produit ; et
- 7.1.8 informe Alfen dès que possible si des changements sont apportés au Produit ou à l'endroit où il se trouve, qui peuvent entraîner un risque accru en rapport avec le Produit.

8. Garantie

- 8.1 La garantie d'usine standard Alfen est applicable et disponible sur <https://alfen.com/downloads>.

9. Responsabilité

- 9.1 Sauf en cas de fraude, d'intention délibérée ou de toute autre responsabilité qui ne peut être limitée ou exclue en vertu du droit applicable (tel que défini à l'article 14.2), la responsabilité maximale d'Alfen, qu'elle soit contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), qu'il s'agisse d'un manquement à une obligation légale, d'une indemnisation ou autre, découlant de ou en rapport avec les Services fournis dans le cadre d'une Demande d'intervention, sera limitée à (i) 1 000 € (à savoir mille euros) par événement, ou (ii) 10 000 € (à savoir dix mille euros) par Client et par année civile.
- 9.2 Alfen n'est responsable envers le Client d'aucune perte de garantie, perte de bénéfices, perte de ventes ou d'affaires, perte d'accords ou de contrats, perte d'économies anticipées, perte ou dommages aux fonds de commerce, perte d'utilisation, perte ou corruption de logiciels, ou perte indirecte ou consécutive découlant des présentes Conditions d'entretien, d'un Module d'entretien ou de l'exécution des Services, ou en rapport avec ceux-ci.
- 9.3 Alfen n'aura aucune obligation envers le Client en termes de Services et ne sera responsable envers ce dernier des coûts, frais ou pertes subis ou encourus si l'exécution des services par Alfen est empêchée ou retardée par un acte ou une omission du Client, de ses agents, sous-traitants, consultants, employés, du local surveillé ou de l'utilisateur final du Produit.

10. Force majeure

- 10.1 Alfen peut suspendre l'exécution des Services et ne pourra être responsable du retard dans l'exécution ou de la non-exécution de l'une de ses obligations, si ce retard ou cette non-exécution résulte du fait qu'Alfen, ses fournisseurs ou ses entrepreneurs sont affectés par une guerre, qu'elle soit déclarée ou non, des troubles civils, hostilités, invasion, rébellion, terrorisme, révolution, insurrection, pouvoir

militaire ou usurpé, émeute, protestation, agitation, désordre, munitions de guerre, matières explosives, radiations ionisantes ou contamination par radioactivité, actes de Dieu, catastrophes naturelles telles que tremblement de terre, ouragan, typhon ou activité volcanique, inondations et vents extrêmes, inhabituels et excessifs, neige et autres conditions météorologiques défavorables, grèves générales, débrayages, lock-out ou autres actions ou conflits industriels ou sociaux similaires (qu'ils soient locaux, régionaux, nationaux ou sectoriels), épidémies, pandémies et toute action gouvernementale locale, nationale ou internationale s'y rapportant, interventions gouvernementales, pénuries d'énergie ou de matières premières, retards ou indisponibilité de l'approvisionnement en composants, manque de moyens de transport et autres problèmes d'approvisionnement imprévus. Dans de telles circonstances, le délai d'exécution est prolongé d'une période équivalente à la période pendant laquelle l'exécution de l'obligation a été retardée.

11. Données et marketing

- 11.1 Alfen peut divulguer les informations du Client à ses employés, dirigeants, représentants, fournisseurs, contractants ou conseillers qui ont besoin de connaître ces informations aux fins de l'exécution de ses obligations en vertu d'un Module d'entretien ou de l'exécution des Services.
- 11.2 Alfen peut utiliser le nom du Client à des fins de marketing dans des communiqués de presse, dans les médias sociaux ou sur son site Web.
- 11.3 Si Alfen reçoit des données à caractère personnel du Client dans le cadre de l'exécution des Services, Alfen est considérée comme un responsable du traitement en vertu du Règlement général sur la protection des données (le « **RGPD** »), car Alfen détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel. Le RGPD s'applique donc directement à Alfen, qui agira conformément à ce règlement.
- 11.4 Alfen a élaboré une déclaration de confidentialité qui peut être consultée sur <https://alfen.com/>. Le Client informera les personnes concernées de cette déclaration de confidentialité.

12. Partenaires de Services

- 12.1 Alfen peut céder à des tiers ses droits et obligations en vertu des présentes Conditions d'entretien, des Modules d'entretien, des Demandes d'intervention ou de l'exécution des Services.

13. Autres dispositions

- 13.1 La nullité d'une disposition quelconque des présentes Conditions d'entretien ne peut affecter le caractère exécutoire des autres dispositions de ces conditions, et seule cette disposition non valide cesse de produire ses effets. Cette disposition sera remplacée par une disposition valide et exécutoire correspondant aussi exactement que possible à l'intention d'Alfen.

14. Litiges et loi applicable

- 14.1 Pour tout litige découlant de ou en relation avec les présentes Conditions d'entretien, un quelconque Module d'entretien ou la réalisation des Services, le tribunal d'arrondissement de « Midden Nederland », à Almere, aux Pays-Bas, est compétent.
- 14.2 Les présentes Conditions d'entretien, tout Module d'entretien, l'exécution des Services et tout litige ou toute réclamation découlant de ou en rapport avec ceux-ci ou tout autre litige entre Alfen et le Client sont régis et interprétés conformément aux lois des Pays-Bas (le « **Droit applicable** »), à l'exclusion de ses dispositions relatives aux conflits de lois et à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises (CISG).