

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES SERVICES FOURNIS PAR E-TOTEM SAS

Les présentes conditions générales de vente sont applicables dans les relations entre la Société **E-TOTEM SAS**, dont le siège social est situé 68, RUE DE LA TOUR, 42000 SAINT-ETIENNE au Capital Social de 222 280 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Etienne, sous le numéro SIRET 539 188 169, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR85539188169 ;

Ci-après le « **Vendeur** » ou la « **Société** », ou « e-Totem », d'une part ;

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de Services (tels que définis ci-après) auprès de la Société ;

Ci-après, « **l'Acheteur** », « **le Client** » ou « **l'Utilisateur** », d'autre part ;

Le Vendeur et l'Utilisateur étant dénommés ensemble les « Parties ».

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

### **PREAMBULE**

Le Vendeur est opérateur de services de recharge via des bornes de recharges e-Totem de véhicules électriques ou hybrides rechargeables AC, ACDC ou DC (les « **Bornes** »), à l'acte directement sur la Borne choisie (« **Service de recharge à l'unité** »), ou par abonnement (prélèvement automatique à l'acte dit « **Formule Liberté** », ou abonnement forfaitaire dit « **Abonnement SEMOB** », l'Abonnement SEMOB et la Formule Liberté étant désignés ensemble ou séparément un ou les « **Services d'abonnement** »), à destination de consommateurs ou d'entreprises, commercialisés par l'intermédiaire de son site Internet (<http://e-totem.fr>) et/ou des Bornes (ensemble les « **Services** »).

La liste et le descriptif détaillé des Services proposés par la Société et les offres correspondantes, en ce compris les tarifs, peuvent être consultés (i) sur les sites susmentionnés, ainsi que (ii) sur les Bornes et/ou via les liens accessibles par QR Code sur les Bornes.

La Société peut être jointe par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site [www.e-totem.fr](http://www.e-totem.fr) ou via l'adresse email suivante : [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr). La Société peut également être contactée par téléphone au [04 28 04 42 05].

### **Article 1 : Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente, du paiement et de l'exécution des Services proposés par le Vendeur, et, le cas échéant, de l'utilisation du badge e-Totem fourni au Client par la Société dans le cadre d'une souscription d'un Service d'abonnement.

### **Article 2 : Dispositions générales**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de Services, effectuées au travers (i) des sites Internet de la Société, et (ii) des Bornes, et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur. Elles sont pleinement opposables à l'Acheteur qui en a pris connaissance et les a acceptées avant de passer commande et ou d'adhérer au Service choisi.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet et via les QR Code sur les Bornes. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date de l'adhésion au Service ou de la commande du badge en ligne ou de la commande d'un Service de recharge à l'unité, le cas échéant. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante : [www.e-totem.fr](http://www.e-totem.fr) et via le lien accessible par QR Code sur les Bornes.

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation, dans les conditions de l'article 4 (« double clic »). Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées un Service spécifique commercialisé par la Société, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

### **Article 3 : Prix**

Sauf précision expresse, les prix des Services vendus au travers du site Internet, l'utilisation du badge ou l'utilisation des Bornes, sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) et hors frais spécifiques. Concernant le calcul du montant de la Recharge, les valeurs pour l'énergie consommée et la durée de la session, sont toujours arrondies à l'unité supérieure. La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client, et, le cas échéant également, les frais d'envoi du badge ou de documents.

### **Article 4 : Conclusion du contrat en ligne (sur le site internet e-Totem), ou par courrier – pour les Services d'abonnement, ou via le QR Code accessible sur les Bornes – pour les Services de recharge à l'unité**

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil et aux dispositions du Code de la consommation, le Client doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par courrier ou par voie électronique ou via le QR Code fourni à cet effet sur les Bornes e-Totem, pour pouvoir réaliser sa commande.

En cas d'utilisation du QR Code fourni sur les Bornes, ledit QR Code renvoie à un site web mobile e-Totem (web-application) consultable sur un terminal mobile de type smartphone ou tablette numérique.

- Information sur les caractéristiques essentielles du Service en ligne sur le site internet e-Totem, ou via la Borne sélectionnée ;
- Choix de l'offre, le cas échéant, de ses options en ligne sur le site internet e-Totem, ou via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée ;
- Indication des coordonnées essentielles du Client (identification, email, adresse...) en ligne ou via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée ;
- Prise de connaissance des CGV, en ligne sur le site internet e-Totem ou via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée ;
- Acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente en ligne sur le site internet e-Totem ou via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée ;
- Vérification des éléments de la commande ou de son inscription et, le cas échéant, correction des erreurs en ligne sur le site internet e-Totem, ou via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée. Avant de procéder à sa confirmation, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix, et de corriger ses éventuelles erreurs, ou annuler sa commande. La confirmation de la commande emportera formation du présent contrat.

- Ensuite, suivi des instructions pour le paiement, paiement des services, puis l'activation des services, qui peut avoir lieu en ligne sur le site internet e-Totem, via la Borne sélectionnée ou via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée.
- Le Client recevra confirmation par courrier électronique du paiement de la commande ou de son inscription, ainsi qu'un accusé de réception de la commande la confirmant, et les CGV.

Le Client disposera pendant son processus de commande ou d'inscription de la possibilité d'identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger. La langue proposée pour la conclusion du contrat est la langue française.

L'archivage des communications, de la commande, des détails de la commande, ainsi que des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions de l'article 1360 du Code civil. Ces informations peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

Pour les badges ou les documents, la livraison se fera à l'adresse indiquée par le Client. Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques.

Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande ou l'inscription pour toute demande anormale.

#### **Article 5 : Compte utilisateur**

Pour souscrire aux offres de Service, l'Utilisateur s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription en ligne sur le site internet e-Totem, ou via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée, et à communiquer des informations exactes, complètes et non périmées. En cas d'erreur et/ou de modifications des informations communiquées pour la création de son Compte Utilisateur, les corrections nécessaires devront être effectuées dès que possible par l'Utilisateur via le site internet [www.e-totem.fr](http://www.e-totem.fr) ou par voie postale.

- Une adresse électronique et un numéro de téléphone mobile valides doivent être renseignée par l'Utilisateur lors de son inscription. Elle pourra être utilisée comme identifiant, et un mot de passe devra y être associé par l'Utilisateur en cas de souscription d'un Service d'abonnement.
- L'adresse électronique enregistrée et associée au Compte Utilisateur sera la seule adresse électronique utilisée en cas de mise en place d'une procédure de récupération de mot de passe (mot de passe oublié, mot de passe modifié suite à un piratage, etc.).
- L'Utilisateur s'engage à vérifier régulièrement que les courriels pouvant lui être transmis par e-Totem ne sont pas considérés comme des spams. Si tel est le cas, e-Totem ne peut être tenue pour responsable.
- Les identifiants et le mot de passe ainsi créés ou communiqués sont strictement confidentiels et réservés à un usage personnel. L'Utilisateur est seul responsable de leur conservation et doit répondre des actes et agissements de toute personne utilisant son Compte Utilisateur, même à son insu.

#### **Article 6 : Badge e-Totem (en cas de souscription d'un Service d'abonnement)**

Le badge e-Totem est un instrument de paiement permettant à l'Utilisateur de régler des recharges en électricité pour son véhicule auprès des bornes des réseaux opérées par e-Totem ou par des partenaires d'e-Totem.

Le Badge e-Totem est remis à chaque Utilisateur qui souscrit à une offre de Services d'abonnement e-Totem et qui s'acquittent du prix correspondant. Le badge se présente sous la forme d'une carte RFID qui ne peut être utilisée qu'aux fins des services offerts par e-Totem.

Il est compatible avec l'ensemble des bornes des réseaux partenaires e-Totem adhérents au service de paiement e-Totem.

Les Badges e-Totem sont numérotés. Le numéro unique et propre à chacun des Badges e-Totem.

Chaque Badge e-Totem est personnel et associé à un Compte appartenant à un seul et même Utilisateur. L'utilisation d'un Badge e-Totem par une autre personne que l'Utilisateur est strictement interdite, sauf s'il s'agit, le cas échéant, de l'un de ses préposés s'il est titulaire d'un compte professionnel.

Un ou plusieurs badges peuvent être rattachées au même compte utilisateur, dans le cas l'utilisation de chacun des badges reste sous la responsabilité du titulaire du compte qui ne pourra être exonéré des obligations prévues aux présentes conditions générales.

L'utilisation du badge e-Totem sur une borne de charge partenaire entraîne de fait le consentement de l'Utilisateur pour réaliser une charge dans le respect des conditions générales d'utilisation du partenaire exploitant la borne de charge utilisée et l'acceptation des conditions de tarification communiquées par le site e-Totem pour cette borne.

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

Le remplacement d'un Badge e-Totem imputable à l'Utilisateur en cas de défaillance due à une mauvaise utilisation ou en cas de perte sera facturé 10 € TTC frais d'envoi et de mise en service inclus.

La durée de validité du Badge e-Totem est de 1 an, renouvelable automatiquement, sous réserve de ne pas avoir été désactivé à la demande de l'Utilisateur ou d'e-Totem selon les termes des présentes conditions générales.

En cas de perte, vol, fraude, détournement ou toute autre usage non autorisé du Badge e-Totem, du Compte Utilisateur, l'Utilisateur peut faire opposition à son Badge en sollicitant e-Totem pour suspendre le Service de paiement par Badge e-Totem, soit par mail à [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr) soit par téléphone au 04 28 04 42 05.

L'Utilisateur est cependant tenu au paiement de toutes les opérations réalisées dans le cadre du Service de paiement par Badge e-Totem tant qu'il n'a pas déclaré la perte ou le vol de son badge.

#### **Article 7 : Services fournis**

Les caractéristiques essentielles des Services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'Acheteur sur les sites Internet de la société, ou via la Borne sélectionnée et le QR code accessible sur ladite Borne, de même, le cas échéant, que le mode d'utilisation des Services.

Le consommateur est informé, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, des prix et des conditions particulières de la vente et de l'exécution des Services avant toute conclusion du contrat de vente.

Dans tous les cas, le montant total dû par l'Acheteur est indiqué sur la page de confirmation de la commande. Le prix de vente des Services est celui en vigueur indiqué au jour de la commande, celui-ci ne comportant par les frais de ports éventuellement facturés en supplément. Ces éventuels frais sont indiqués à l'Acheteur lors du process de vente, et en tout état de cause au moment de la confirmation de la commande. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande.

Lorsque les Services ne sont pas exécutés immédiatement, une information claire est donnée sur la page de présentation des services quant aux dates d'activation des services. Le Client atteste avoir reçu les modalités de paiement, et d'exécution du contrat, ainsi qu'une information détaillée relative à l'identité du vendeur, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités dans le contexte de la présente vente.

Les Services restent sous la responsabilité de l'opérateur partenaire, et notamment en cas de défauts des Bornes de recharge en électricité, infrastructures, réseaux d'électricité, connexions (internet, mobile, etc), incluant une rupture du service, un dysfonctionnement des flux, une intrusion extérieure, les éventuelles lenteurs, etc.

En revanche 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 d'utilisation de la Borne de recharge en électricité concernée, du véhicule électrique et/ou du câble de chargement

De manière générale, e-Totem 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 Bornes de recharge ou au véhicule électrique concerné.

En cas de dysfonctionnement avéré du Badge imputable à e-Totem uniquement, celle-ci est uniquement tenue au remplacement du Badge e-Totem.

e-Totem n'est pas tenue d'exécuter ses obligations en cas de force majeure et dans tous les cas où elle est empêchée de le faire par un élément extérieur à ses services tel que, de manière non-exhaustive : défaillance d'Internet, défaillance de connexion, défaillance du système informatique d'un Opérateur Partenaire, défaillance de l'alimentation en électricité, défaillance des boîtes e-mail, défaillances ou modification des technologies tiers, difficulté de transport, grèves, mesures gouvernementales, etc.

### **Article 8 : Conformité**

Conformément à l'article L. 411-1 du Code de la consommation, les Services offerts à la vente au travers des présentes CGV répondent aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs.

### **Article 9 : Clause de réserve de propriété**

Le badge e-Totem demeure la propriété de la Société.

### **Article 10 : Modalités d'envoi - Livraison**

Le cas échéant, les badges sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et dans les délais indiqués. Ces délais ne prennent pas en compte le délai de préparation de la commande.

En cas de retard de livraison, pour un délai supérieur à trente (30) jours à compter de la date de conclusion du contrat, le Client dispose de la possibilité de résoudre le contrat sans frais, suivant l'envoi à e-Totem d'une mise en demeure de livrer le badge dans un délai raisonnable, restée sans effet. Dans cette hypothèse, et suivant la réception d'un courrier du Client notifiant la résiliation, le Vendeur procède alors au remboursement de la totalité des sommes versées par le Client, au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la résiliation du contrat.

Le Vendeur met à disposition un point de contact téléphonique (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande.

Le Vendeur rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement de son badge les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier au transporteur toute réserves sur le produit livré dans un délai de TROIS (3) jours ouvrés à compter de la réception du produit.

## **Article 11 : Paiement**

Le paiement des prestations de charge peut s'effectuer de deux manières :

### **1 - Par prélèvement automatique mensuel (en cas de souscription d'un Service d'abonnement)**

Dans ce cas, le formulaire SEPA d'acceptation du prélèvement sera rempli par l'Utilisateur lors de la souscription du service et accompagné d'un RIB du compte à prélever. Le montant des charges du mois fera l'objet d'un prélèvement et un relevé détaillé des charges sera mis à disposition de l'Utilisateur. En cas de rejet du prélèvement automatique des frais seront appliqués à hauteur de 5€ par rejet.

Avant chaque utilisation de son Badge e-Totem, l'Utilisateur s'engage à vérifier qu'il est en capacité de pouvoir couvrir l'opération de Recharge envisagée. En cas de rejet du prélèvement, le compte sera immédiatement suspendu et les services ne pourront être utilisés. Après une première demande amiable de régularisation, une mise en demeure sera adressée à l'Utilisateur pour recouvrement des sommes dues. Cette mise en demeure sera facturée 20 €.

### **2 - Par carte de crédit**

#### **2.1 En cas de souscription d'un Service d'abonnement :**

L'Utilisateur doit associer l'une de ses cartes bancaires en cours de validité et dont le compte bancaire rattaché est suffisamment approvisionné. Lors de la procédure d'association d'une carte bancaire à son Compte de paiement, l'Utilisateur sera redirigé vers une page sécurisée gérée par un service spécialisé (PayZen) aux fins d'enregistrer les coordonnées de sa carte bancaire.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

L'Utilisateur s'engage à garder un solde disponible suffisant sur son compte bancaire rattaché à la carte bancaire associée au Compte de paiement pour couvrir chaque recharge en électricité réalisée.

#### **2.2 En cas de souscription d'un Service de recharge à l'unité :**

La commande d'un Service de recharge à l'unité se fait directement via le QR Code fourni à cet effet sur la Borne sélectionnée et sur ladite Borne, à l'acte, et est validée une fois que l'empreinte bancaire est enregistrée comme garantie. L'Utilisateur peut effectuer son paiement par carte bancaire nationale, carte Visa, carte Mastercard. L'Utilisateur garantit qu'il dispose de toutes les autorisations requises pour utiliser la carte de paiement utilisée pour le paiement de sa commande.

## **Article 12 : Délai de rétractation**

**Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de son badge. Le droit de rétractation peut être exercé dans les conditions détaillées en annexe, et/ou en contactant la Société par le mail [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr).**

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, l'exécution des Services peut commencer pendant le délai de rétractation si le Client en fait la demande expresse. Ainsi, la Société doit recueillir la demande expresse du Client sur papier ou sur tout support durable.

Le Client est informé que, s'il exerce son droit de rétractation et que l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à sa demande expresse, il doit verser à la Société un montant correspondant aux Services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total des Services.

Nous informons les Clients que conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour des prestations de service pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation.

### **Article 13 : Assistance et Garanties**

Les Services fournis ne font l'objet d'aucune garantie de résultat de la part de la société etotem. Le partenaire opérateur reste responsable de ses engagements vis-à-vis de l'Utilisateur.

Pour toute demande d'aide ou d'assistance, l'Utilisateur peut contacter le service client d'etotem par téléphone au moyen du numéro indiqué sur le badge, sur le site internet ou par mail sur l'adresse [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr)

e-Totem fera des efforts raisonnables pour répondre à une demande d'Aide ou d'Assistance dans un délai acceptable, sans pour autant garantir qu'une réponse définitive puisse être apportée dans un délai donné.

### **Article 14 : Réclamations et médiation**

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société au moyen des coordonnées suivantes [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr) ou par voie postale.

Les Clients qui ont la qualité de consommateurs ont le droit de recourir gratuitement à un service de médiation.

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) est disponible à cette adresse : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Le médiateur dont dépend e-Totem SAS est SAS MEDIATION SOLUTION CONSOMMATION (<https://sasmediationsolution-conso.fr>) et peut être joint au 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois et/ou par mail : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr).

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque : (i) le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de e-Totem SAS par une réclamation écrite aux adresses de contact indiquées, et (ii) le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à UN (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de e-Totem SAS.

### **Article 15 : Résolution du contrat**

La commande peut notamment être résolue par l'Acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les cas suivants :

- Délivrance d'un Service non conforme aux caractéristiques de la commande ;
- Hausse du prix injustifiée ou modification des Services.

Le Client pourra changer de formule du Service d'abonnement entre SEMOB et Liberté. Il devra en faire la demande au service client, par mail, à l'adresse [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr). Le changement d'abonnement prendra effet le mois suivant, si la demande intervient avant le 20 du mois en cours.

En cas de résiliation du contrat par le Client, la demande devra être formulée au service client, par mail, à l'adresse [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr). La résiliation prendra effet une fois la carte retournée à l'adresse communiquée et réceptionnée par e-Totem. La résiliation prendra effet le mois suivant de la réception de la carte, si la demande intervient avant le 20 du mois en cours.

Par ailleurs, le Contrat sera résilié de plein droit et de façon automatique aux torts du Client en cas de manquement grave du Client à une ou plusieurs de ses obligations au titre du Contrat, et notamment aux obligations visées aux articles 5, 6, 7, 11, et 16 des CGV, TRENTE (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par LRAR restée sans effet, si l'inexécution est réparable.

### **Article 16 : Droits de propriété intellectuelle**

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

### **Article 17 : Force majeure**

L'exécution des obligations du Vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

### **Article 18 : Nullité et modification du contrat**

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

### **Article 19 : Protection des données personnelles**

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Vendeur met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente de Services définis au présent contrat, dans les conditions détaillées dans la Politique de confidentialité e-Totem accessible via le lien suivant : [<https://www.e-totem.fr/institution/imag/RGPD.pdf>].

L'Acheteur est informé des éléments suivants :

- L'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : le Vendeur, tel qu'indiqué en haut des présentes CGV
- Les coordonnées du délégué à la protection des données disponible sur demande par mail à l'adresse [service@e-totem.fr](mailto:service@e-totem.fr)
- La base juridique du traitement : l'exécution contractuelle
- Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent : le responsable du traitement, ses services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, les sous-traitants intervenants dans les opérations de livraison et de vente ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question
- Aucun transfert hors UE n'est prévu
- La durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale

- La personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données, ou de définir des directives post-mortem, ces droits pouvant être exercés à l'adresse suivante : [contact@e-totem.fr](mailto:contact@e-totem.fr)
- La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente, en France, la CNIL
- Les informations demandées lors de la commande ou de l'inscription sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la fourniture des Services, sans quoi l'inscription ne pourra pas être confirmée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.
- Conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le consommateur peut refuser d'être démarché par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. A cette fin, le service BLOCTEL, service gratuit de régulation du démarchage téléphonique est disponible sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>

#### **Article 20 : Droit applicable**

**Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français, à l'exclusion de tout conflit de loi qui impliquerait l'application d'un autre droit.**

**Ce choix de la loi applicable ne s'applique que dans la mesure où il ne prive pas le consommateur des dispositions impératives de protection du consommateur applicables dans l'État-membre de l'Union européenne dans lequel il a sa résidence habituelle au moment de l'acceptation des CGV.**

#### **Article 21 : Non-renonciation – Autonomie des clauses**

Le défaut pour l'une des Parties de faire valoir un droit ou d'exercer une action ne pourra en aucun cas être considérée comme une renonciation à ce droit ou à cette action.

Au cas où l'une quelconque des stipulations des CGV deviendrait nulle, serait déclarée nulle, interdite, impossible ou sans effet, la validité des autres stipulations des CGV n'en serait pas pour autant affectée. Dans ce cas, les Parties s'efforceront de renégocier de bonne foi une clause ayant des effets économiques et juridiques équivalents.

## ANNEXE 1

### INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION – LORSQU'APPLICABLE

#### POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS EXCLUSIVEMENT – CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT

##### Droit de rétractation

**Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Ce droit de rétractation n'est pas applicable, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation : notamment, pour les Services qui sont pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, le contrat imposant au consommateur de payer le prix des Services, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation (cf. Annexe), lorsque les Services auront été pleinement exécutés par le professionnel.**

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (cf. adresse et coordonnées ci-après) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique ou process électronique proposé par la Société). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

##### **e-Totem SAS**

68, RUE DE LA TOUR, 42000 SAINT-ETIENNE

[service@e-totem.fr]

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

**ANNEXE 2 – FORMULAIRE TYPE D'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION  
(POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS EXCLUSIVEMENT)**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)*

*Le cas échéant, compléter, signer ce formulaire et le transmettre à :*

**e-Totem SAS**, 68, RUE DE LA TOUR, 42000 SAINT-ETIENNE

*ou par courriel : [service@e-totem.fr]*

A l'attention de e-Totem SAS, dont le siège social est 68, RUE DE LA TOUR, 42000 SAINT-ETIENNE (adresse mail : [service@e-totem.fr])

Je (ou Nous) (\*) vous notifie (ou notifions) (\*) par la présente ma (ou notre) (\*) rétractation du Contrat ci-dessous :

- Contrat conclu le .....
- Nom du (des) consommateur(s) : .....
- Adresse du (des) consommateur(s) : .....  
.....

Date .....

*(\*) Rayer la mention inutile.*

Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

Signature du (des) consommateur(s)

\_\_\_\_\_

**ANNEXE 3 – FORMULAIRE TYPE DE RENONCIATION AU DROIT DE RETRACTATION  
(POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS EXCLUSIVEMENT)**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez renoncer à votre droit de rétractation du Contrat)*

*Le cas échéant, compléter, signer ce formulaire et le transmettre à :*

**e-Totem SAS, 68, RUE DE LA TOUR, 42000 SAINT-ETIENNE**

*ou par courriel : [service@e-totem.fr]*

A l'attention de e-Totem SAS, dont le siège social est 68, RUE DE LA TOUR, 42000 SAINT-ETIENNE (adresse mail : [service@e-totem.fr])

Je souhaite que les Services débutent avant l'expiration du délai de rétractation dont je bénéficie en vertu de la réglementation en vigueur.

Je reconnais qu'en signant le présent formulaire, je renonce à l'exercice du droit de rétractation dont je bénéficie en vertu de l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Je reconnais que si j'exerce mon droit de rétractation pour le Contrat dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à ma demande expresse, je devrais verser à e-Totem SAS un montant correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la communication de ma décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total des Services.

- Contrat conclu le .....
- Nom du (des) consommateur(s) : .....
- Adresse du (des) consommateur(s) : .....
- .....

Date .....

*(\*) Rayer la mention inutile.*

Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

Signature du (des) consommateur(s)

\_\_\_\_\_