

# Conditions générales de vente d'électricité de l'offre Mobilize Power pour les clients particuliers

Applicables au 17<sup>e</sup> décembre 2025

## Préambule

The Mobility House est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé au 28 boulevard Haussmann, 75009 Paris. Elle dispose d'un capital social de 200 000 € et est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 951 565 886.

The Mobility House est une entreprise de fourniture d'électricité en France. Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les droits et obligations de The Mobility House et de ses clients en matière de fourniture et d'achat d'électricité.

L'Offre Mobilize Power est proposée aux clients éligibles rechargeant leur véhicule électrique (VE).

## Article 1 : Définitions

**Catalogue des prestations :** Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site [enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://enedis.fr/Catalogue_des_prestations)

**Client :** Le Client est la personne physique qui conclut le Contrat pour ses besoins personnels, qui en devient le titulaire, à laquelle est fournie l'électricité au Point de livraison et qui est désignée sur les conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières de Vente » ou « CPV »).

**Contrat unique ou Contrat :** Le Contrat est constitué des documents précisés à l'Article 2.

**V2G ou recharge bidirectionnelle :** La recharge bidirectionnelle, ou V2G (« vehicle-to-grid »), est une technologie qui permet aux véhicules électriques de non seulement consommer de l'électricité du réseau, mais aussi de renvoyer l'électricité stockée dans leur batterie vers le réseau ou d'autres utilisations. Cela offre de nouvelles opportunités pour optimiser l'utilisation de l'énergie renouvelable, stabiliser le réseau électrique et favoriser la transition vers un système énergétique plus durable.

**Le programme V2G** consiste pour le Client à mettre à disposition son véhicule afin de permettre le V2G et lui ouvre droit à des réductions de prix proportionnelles.

**Contrat GRD-F / GRD-A:** Contrat passé entre The Mobility House (en tant que fournisseur et acheteur d'électricité) et Enedis, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de livraison qui font l'objet d'un Contrat unique.

**Enedis / Distributeur :** Entité exerçant l'activité de gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution.

**Gestionnaire de Réseau (GRD) :** gestionnaire du réseau public de distribution auquel l'installation est raccordée (voir Enedis / Distributeur).

**Installation intérieure :** Ensemble des ouvrages et installations situées en aval du compteur, et en l'absence de compteur individuel, en aval du robinet de coupure individuel.

**Lieu de consommation :** Adresse correspondant au Point de livraison mentionné dans les Conditions Particulières de Vente.

**Partie(s) :** Le Client ou The Mobility House ou les deux selon le contexte.

**Point de livraison (PDL) :** Point physique où l'électricité est soutirée au réseau et correspond à la notion de point de connexion telle que définie à la section 1-10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'électricité. Le Point de livraison est précisé dans les Conditions Particulières de Vente. Il est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété. Il est, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PRM (Point Référence Mesure).

**Réseau Public de Distribution (RPD) :** Le Réseau Public de Distribution est

constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et des articles L. 11154, L. 111-55 et L. 334-2 du code de l'énergie.

**Borne de recharge connectée :** Equipment comprenant notamment un dispositif permettant de mesurer la quantité d'électricité en entrée et l'injection d'électricité du Client. Ce dispositif ne se substitue pas aux relèves du Distributeur, mais il permet de piloter la recharge et de calculer le nombre de V2G hours du Client.

**Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) :** Ce tarif inclut le prix de l'utilisation du réseau de transport et celle du réseau de distribution, tels que définis à l'article L341-1 du code de l'énergie. Ils sont fixés par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et évoluent par des délibérations de la CRE publiées au Journal Officiel.

**V2G hours:** Nombre d'heures pendant lesquelles le client a branché son véhicule électrique en mode Mobilize Power.

**Mode Mobilize Power :** Le mode Mobilize Power correspond au mode V2G. Ce mode s'active lorsque le niveau de charge minimal souhaité configuré est atteint et jusqu'à : i) l'heure de départ souhaitée ; ii) le commencement du pré-conditionnement du VE ; iii) le débranchement anticipé du véhicule. Lors de la recharge sur le lieu d'installation de la borne de recharge, le client s'interdit de paramétrier dans l'Application un niveau de charge du Véhicule (« charge max ») inférieur à celui qu'affiche le Véhicule au moment de son branchement, le service Mobilize Power n'étant pas un service de vente d'énergie.

## Article 2 : Objet du Contrat et dispositif contractuel

### 2.1 Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture et d'achat d'électricité par The Mobility House en vue de l'alimentation du Point de livraison du Client indiqué dans les Conditions Particulières de Vente, en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France métropolitaine et hors Corse,
- les conditions de réductions au titre du programme V2G
- les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution (RPD).

À cet égard, il est précisé qu'en souscrivant le Contrat, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements du Distributeur et de The Mobility House vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, sont explicités dans la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique, qui est annexée au Contrat. Ces Dispositions Générales font partie intégrante du Contrat. Elles sont accessibles sur le site Internet du Distributeur, [enedis.fr](http://enedis.fr), ou sur simple demande auprès de The Mobility House.

- les conditions dans lesquelles The Mobility House s'engage à accorder des réductions de prix au Client pour le programme V2G

## 2.2 Documents contractuels

Le Contrat comprend les pièces contractuelles suivantes, qui sont envoyées ou remises au Client et tenues à sa disposition sur le site [https://www.mobilize-v2g.fr/fr\\_fr](https://www.mobilize-v2g.fr/fr_fr):

(1) Les conditions Particulières de Vente, qui incluent la grille tarifaire applicable au Client à la souscription du Contrat ;

(2) Les présentes Conditions Générales de Vente et leurs Annexes ;

(3) la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique (annexe 2 bis du contrat GRD-F, applicable au Client) ;

(4) les principales clauses du modèle de cahier des charges applicables au Client, annexées au contrat GRD-F ;

D'une manière générale, les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels s'interpréteront, en cas de doute, dans le sens le plus favorable au consommateur conformément à l'article L 211-1 du Code de la consommation.

## 2.3 Evolution des CGV

En cours d'exécution du Contrat, de nouvelles Conditions Générales de Vente pourront être proposées par The Mobility House. Les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors communiquées au Client au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier le Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Sans refus du client, les nouvelles conditions générales sont alors applicables de plein droit et se substituent aux présentes. Les dispositions de cet article ne sont pas applicables lorsque les modifications contractuelles sont imposées par la loi ou le règlement.

## Article 3 : Conditions de souscription et d'exécution du Contrat

Le Contrat n'est pas un contrat au tarif réglementé de vente. En acceptant de conclure le Contrat, le Client reconnaît exercer le choix de son fournisseur d'électricité pour le Lieu de consommation indiqué dans les Conditions Particulières de Vente. Ce droit est exercé conformément à l'article L. 441-1 du Code de l'énergie qui octroie à tout Client qui achète de l'électricité pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur d'électricité. La souscription du Contrat permet au Client à tout moment de revenir au tarif réglementé de vente à la condition d'en faire la demande conformément à l'article L.445-4 du Code de l'énergie. L'utilisation du service Mobilize Power pour chaque véhicule compatible est conditionnée à la détention d'une borne de recharge dédiée et à la souscription d'un contrat d'électricité propre adéquat. La borne et le contrat ne peuvent pas être utilisés pour l'application du service à plusieurs véhicules

Sont éligibles à cette offre les Clients particuliers :

- résidant en maison individuelle,
- disposant d'un compteur Linky communicant (services niveau 2)
- ayant acquis un véhicule électrique techniquement compatible à cette offre (voir véhicules compatibles sur le site web <https://www.mobilize-v2g.fr>), installée en conformité avec la norme NFC 15-100 et permettant la réinjection d'énergie dans le réseau électrique.
- ayant acquis une borne de recharge compatible à cette offre (voir les bornes de recharge compatibles sur <https://www.mobilize-v2g.fr>),
- rechargeant leur véhicule à l'adresse du PDL pour lequel a été conclu le Contrat auprès de The Mobility House.
- Ne disposant pas d'une installation photovoltaïque en autoconsommation

Outre les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, l'engagement de The Mobility House de fournir l'électricité au Client, de lui permettre d'accéder au RPD et de l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD,
- la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la Synthèse des Dispositions Générales,
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du Point de livraison par The Mobility House,
- l'utilisation personnelle par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre The Mobility House et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

### 3.1 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à compter du premier jour de fourniture d'électricité par The Mobility House, qui correspond à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client conformément au Catalogue des prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

**3.2 Délai prévisionnel de fourniture**  
 En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de l'ordre de cinq (5) jours ouvrés sur raccordement existant et de l'ordre de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du Client, ce délai peut être plus court moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 5.2. En cas de changement de fournisseur, la demande doit être formulée quatre (4) jours avant la date d'effet souhaitée. Le délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande client. La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchemen et à la remise du certificat de conformité au Distributeur.

### 3.3 Réductions accordées au titre du programme V2G

Le programme V2G fait l'objet de réductions de prix accordées par The Mobility House. Les réductions accordées au titre des V2G hours sont indiquées dans les CPV. Le montant des réductions (exprimé en € par V2G Hour) peut faire l'objet d'une révision. Le nouveau montant est communiqué au Client par mail au moins un mois (1) avant son entrée en application. Le Client peut refuser le nouveau montant de V2G hours en résiliant son offre, conformément aux dispositions de l'article 2.3 du Contrat.

### 3.4 Conséquences de l'inéligibilité à l'offre Mobilize Power

Si le Client n'est pas éligible à l'offre conformément à l'article 3 du Contrat, il ne pourra pas souscrire à l'offre. En cours d'exécution du Contrat, si le client :

- ne répond plus aux critères d'éligibilité à l'offre Mobilize Power conformément à l'article 3.2 du Contrat,
- ne répond plus aux critères d'activation de l'offre Mobilize Power conformément à l'article 3.5 du Contrat,

The Mobility House lui proposera de basculer à l'offre de fourniture d'électricité standard auprès des Clients résidentiels de The Mobility House. Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au

Client selon les modalités prévues à l'article 2.3 du Contrat. À défaut d'accord, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans le délai indiqué à l'article L. 224-10 du code de la consommation.

### 3.5 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est séquéncé en périodes contractuelles dont la durée est précisée dans les CPV. La première période contractuelle démarre à la date de prise d'effet du Contrat.

### 3.6 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe The Mobility House de sa décision de se rétracter en adressant par téléphone, email, formulaire numérique ([https://www.mobilize-v2g.fr/fr\\_fr/contact](https://www.mobilize-v2g.fr/fr_fr/contact)) ou courrier ([bonjour@tmh-energy.fr](mailto:bonjour@tmh-energy.fr)) toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter ou en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de The Mobility House, par tous moyens lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

## Article 4 : Conseils

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information transmis par le Client sur ses besoins, The Mobility House le conseille sur la puissance à souscrire et son option tarifaire pour son Point de livraison. Celles-ci figurent dans les Conditions Particulières de Vente.

En cours de contrat, le Client peut contacter The Mobility House pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite et de l'option tarifaire en cas d'évolution de ses besoins. The Mobility House s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que sa puissance souscrite et son option tarifaire sont adaptées à son mode de consommation. Le Client peut demander une modification de sa puissance et de son option tarifaire à tout moment. The Mobility House pourra également conseiller son Client de modifier sa puissance et son option tarifaire si ces évolutions sont à l'avantage du Client. Ces changements peuvent donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de The Mobility House.

Lorsque, pour un Point de livraison, le Client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou lorsque le Client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, The Mobility House facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le Distributeur à The Mobility House, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon les modalités qui figurent sur le site [enedis.fr](http://enedis.fr). En tout état de cause, la modification de la puissance se fera conformément aux Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

## Article 5 : Prix

Les prix du tarif d'électricité d'actualités figurent sur le site internet de The Mobility House (<https://www.mobilize-v2g.fr>) et sont envoyés au Client suite à la conclusion du Contrat. Les prix d'électricité facturés au Client au titre du Contrat sont décrits à l'Annexe Prix des présentes Conditions Générales de Vente et dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des prestations. Elles sont facturées par The Mobility House conformément à ce catalogue qui est tenu à la

disposition du Client sur le site internet du Distributeur. Il peut être également envoyé au Client sur simple demande.

### 5.1 Évolution des prix

Les conditions et modalités d'évolution des prix d'électricité sont décrites dans l'Annexe Prix des présentes Conditions Générales de Vente.

### 5.2 Impôts, taxes et charges / contributions

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par The Mobility House dans le cadre de la fourniture et l'achat d'électricité, notamment le coût des capacités et des certificats d'économies d'énergie, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution d'électricité et son utilisation, en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

## Article 6 : Modalités de facturation et de paiement

### 6.1 Conditions de facturation

Les factures d'électricité mensuelles sont basées sur l'énergie réellement consommée, établies sur la base des consommations réelles du Client déterminées par les moyens décrits à l'article 6.2;

### 6.2 Détermination des quantités nettes consommées

The Mobility House adresse au Client une facture établie sur la base des consommations réelles et des injections réelles. Les quantités d'électricité injectées sur le réseau sont déduites des quantités consommées, et des pertes d'électricité inhérentes au processus de transport et de distribution d'électricité. La quantité nette consommée fait ainsi l'objet d'une facturation au Client.

### 6.3 Modes de paiement

Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique En cas de pluralité de Clients pour un même

Contrat, les co-titulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

Le client peut payer par mandat compte en contactant le service client.

### 6.4 Délais de paiement

Toutes les factures sont payables, nettes et sans escompte, au plus tard le quinzième jour à compter de la date de leur émission. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception du paiement par le Client. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, The Mobility House peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5 fois) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC). Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement

### 6.5 Délais de remboursement

Si la facture, hors promotions ponctuelles notamment les offres de parrainage, fait apparaître un trop-perçu supérieur ou égal à vingt-cinq euros toutes taxes comprises (25 € TTC) ou si le trop-perçu est constaté à l'occasion de la résiliation du Contrat, The Mobility House remboursera le Client dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si le Client fait une demande de remboursement à The Mobility House, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de non-respect par The Mobility House de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC).

Les factures sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucune réduction ne sera appliquée en cas de paiement anticipé.

### 6.6 Contestation des factures

Les contestations et régularisations de facturations donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

#### 6.6.1 Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du Code Civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à The Mobility House tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus.

#### 6.6.2 Régularisation par The Mobility House

The Mobility House peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle
- en cas de fraude. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des prestations.

## Article 7 : Données à caractère personnel

The Mobility House regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n°78-17

du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, lorsqu'il sera applicable, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, offre choisie.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, email. Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé. Les données nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du Chèque Energie, tels que définis à l'Article 8 Dispositions pour les clients en situation de précarité ci-après, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par The Mobility House. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par The Mobility House. La prospection par voie électronique par The Mobility House est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse. Les données personnelles collectées sont conservées par The Mobility House jusqu'à cinq (5) ans après la fin de la relation commerciale avec le Client. Pour plus d'informations, le Client peut contacter le Service Client The Mobility House dont les coordonnées sont précisées à l'Article 12.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par The Mobility House de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, The Mobility House prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,

- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Service Client de The Mobility House dont les coordonnées sont précisées à l'Article 12, par courrier, par email ou depuis le site internet <https://www.mobilize-v2g.fr>. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de The Mobility House à l'adresse suivante : 28, boulevard Haussmann, 75009 PARIS, ou par courrier électronique à l'adresse [bonjour@tmh-energy.fr](mailto:bonjour@tmh-energy.fr). Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

## Article 8 : Dispositions pour les clients en situation de précarité

### 8.1 Chèque Energie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie, pour la fourniture d'électricité de sa résidence principale, d'un Chèque Energie conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site <https://www.mobilize-v2g.fr>. Le Chèque Energie, annuel, permet, pour les bénéficiaires, notamment de s'acquitter de tout ou partie de factures relatives aux dépenses d'énergie ou de maîtrise de l'énergie. Pour en savoir plus sur le Chèque Energie, vous pouvez composer le numéro Chèque Energie : 0805 204 805 (service & appel gratuit)

### 8.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer, auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au

paiement de ses factures d'électricité. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, The Mobility House peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

## Article 9 : Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

### 9.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du Contrat est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

- Si la résiliation intervient pour changement de fournisseur, le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.
- Dans les autres cas de résiliation, le Client doit informer The Mobility House de la résiliation par email, sur le site internet <https://www.mobilize-v2g.fr> ou par courrier en indiquant le motif de la résiliation. Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à The Mobility House.

### 9.2 Résiliation du Contrat par The Mobility House

Le Contrat peut être résilié par The Mobility House dans les cas suivants :

- en cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par The Mobility House,
- en cas de résiliation du contrat GRD-F,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant

plus d'un mois à compter de la date de sa survenance.

The Mobility House notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de six semaines.

### 9.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai maximal de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à The Mobility House,
- soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par le Distributeur, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de The Mobility House).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. Si à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son Point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec The Mobility House ou tout autre fournisseur prenant effet à cette date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le Distributeur. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité de The Mobility House pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier, en cas d'interruption de fourniture par le Distributeur.

## Article 10 : Responsabilité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer

pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe 2 bis du contrat GRD-F. Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

## Article 11 : Droit applicable – réclamations – litiges

**11.1 Droit applicable** Le Contrat est régi par le droit français.

**11.2 Réclamations et modes de règlement amiable internes** Le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client par courrier, par email ou sur son site internet. Ce service met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation. Les coordonnées du Service Client de The Mobility House sont précisées à l'Article 12. Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir entre elles à propos de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat.

### 11.3 Mode de règlement amiable externe – Médiateur national de l'énergie

Sans avoir à épuiser les voies de recours internes exposées à l'Article 11.2, dans le cas où le différend avec The Mobility House n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client dispose d'un nouveau délai de dix (10) mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie en ligne sur son site internet energie-mediateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252-75443 Paris Cedex 09. Le Médiateur national de l'énergie est référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM).

**11.4 Modes de règlement judiciaires** Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

## Article 12 : Correspondance – Informations

**12.1 Correspondance** Le Client peut contacter le Service Client de The Mobility House depuis le site internet <https://www.mobilize-v2g.fr>, par email adressé à [bonjour@tmh-energy.fr](mailto:bonjour@tmh-energy.fr), par formulaire numérique <https://www.mobilize-v2g.fr/fr/contact>. Les horaires d'ouverture du Service Client sont précisés sur le site [https://www.mobilize-v2g.fr/fr\\_fr](https://www.mobilize-v2g.fr/fr_fr). Il peut également envoyer un courrier à l'adresse suivante : Service Client The Mobility House, 28, boulevard Haussmann, 75009 Paris

### 12.2 Informations

Pendant la durée du Contrat, The Mobility House met à disposition du client un Espace Client personnel sécurisé lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Le client peut s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le Client peut accéder à ses données de consommation sur cet Espace Client selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site internet du Médiateur National de l'Energie energie-info.fr. Il est également rappelé au client la nécessité d'une consommation d'électricité sobre et respectueuse

## Annexe Prix: Offre électricité V2G

### I - Prix de l'électricité et du réductions du programme V2G

Le prix de l'électricité toutes taxes comprises (TTC) figure dans les

Conditions Particulières de Vente et est celui en vigueur au moment de l'envoi au Client des Conditions Particulières de Vente. Il couvre la fourniture et l'achat d'électricité et l'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité. Il comporte :

- une partie fixe qui correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite (PS) et de l'option de prix (base, heures pleines/heures creuses...) souscrite par le Client. Elle est facturée à terme à échoir ;
- une partie variable qui est proportionnelle à la consommation nette du Client. Elle est égale au nombre de kWh consommés nets (cad déduits de l'injection) multiplié par un prix unitaire du kWh. Elle est facturée à terme échu. Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et l'option de prix souscrites par le Client.

La partie fixe et la partie variable se décomposent toutes deux en une part acheminement (correspondant à l'accès et à l'utilisation du RPD) et une part fourniture d'électricité.

La part acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution (TURPE), fixé par les pouvoirs publics et accessible sur le site enedis.fr. Son montant est indiqué sur les factures adressées au Client et dépend de la formule tarifaire d'acheminement choisie.

Les taxes sont appliquées sur la quantité nette d'électricité consommée.

Les réductions accordées au titre du programme V2G comportent une part variable qui est proportionnelle au nombre de V2G Hours.

## II – Evolution des prix de l'électricité et des V2G Hours

Le prix hors taxes (HT) de l'abonnement et le prix unitaire hors taxes (HT) du kWh figurent dans les Conditions Particulières de Vente. The Mobility House pourra appliquer aux prix HT de l'abonnement et du kWh toute modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature.

**II - 1 Information du client des évolutions de prix** Les moyens, notamment électroniques, mis à la

disposition du Client pour connaître les prix applicables à son Contrat après chaque évolution, figurent sur les factures adressées au Client par The Mobility House. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de The Mobility House sur simple demande. Ces modalités de calcul sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions réglementaires relatives au calcul du TURPE ou au mécanisme de capacité.

**II-2 Evolution des prix à l'issue de la période contractuelle** : A compter du jour suivant la fin de la période contractuelle mentionnée dans les Conditions Particulières de Vente, The Mobility House proposera au Client un nouveau prix de l'abonnement HT et du kWh HT pour une durée identique ou différente. Cette évolution fera l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client par tout moyen. A défaut d'accord sur le nouveau prix, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat.

## III - Garanties d'origine

Pour les Clients des offres qui incluent de l'électricité d'origine renouvelable, The Mobility House s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine émises par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client en fonction de la proportion d'électricité renouvelable incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à 1 MWh (1000 kWh) et certifie que cette part d'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique.