

Z.E. Pass

F.A.Q

1 Assistance rapide

1.1	Je me suis enregistré dans l'appli sous un nouveau compte, mais je ne parviens pas à m'identifier.....	3
1.2	Un message d'erreur s'affiche lors du démarrage du processus de recharge.....	3
1.3	Que faire si un message d'erreur s'affiche sur le tableau de bord juste avant de lancer la recharge?.....	3
1.4	L'appli affiche une recharge en cours, pourtant le processus est terminé.....	3
1.5	J'ai des difficultés à trouver la borne de recharge affichée une fois sur place.....	3
1.6	Impossible de recharger la batterie.....	4
1.7	La charge de la batterie ne veut pas s'effectuer ou s'interrompt.....	4
1.8	J'entends un bruit de ventilateur et la charge s'arrête.....	4
1.9	Que dois-je faire lorsque je n'ai plus de courant et que la charge ne veut pas s'effectuer correctement?.....	4

2 Généralités

2.1	Z.E. Pass », qu'est-ce que c'est?.....	5
2.2	Quelles sont les prestations fournies par l'application?.....	5
2.3	Spécificités de l'application.....	5
2.4	Quelle est la taille du réseau de stations de l'application « Z.E. Pass »?.....	5
2.5	Dans quels pays puis-je utiliser l'application?.....	6
2.6	Sous quel système d'exploitation l'application fonctionne-t-elle?.....	6
2.7	Quelles stations de recharge puis-je utiliser?.....	6
2.8	Qui gère l'application et à qui puis-je m'adresser en cas de questions?.....	6
2.9	Puis-je utiliser l'application pour plusieurs véhicules électriques?.....	6
2.10	Que se passe-t-il au cas où je prête mon véhicule?.....	6
2.11	À quoi dois-je veiller avant de recharger la batterie de mon véhicule?.....	7
2.12	Quelle procédure dois-je suivre pour obtenir un badge Z.E.?.....	7
2.13	Quels sont les exploitants de stations en Allemagne pris en compte par l'application?.....	7
2.14	Quels sont les exploitants de stations en France pris en compte par l'application?.....	7
2.15	Quels sont les exploitants de stations en Belgique pris en compte par l'application?.....	8
2.16	Quels sont les exploitants de stations en Autriche pris en compte par l'application?.....	8
2.17	Quels sont les exploitants de stations en Suisse pris en compte par l'application?.....	8

3 Utilisation

3.1	Comment localiser une station de recharge à proximité?	9
3.2	L'application m'indique-t-elle si la station est disponible?	9
3.3	Puis-je réserver une station de recharge?	9
3.4	Que se passe-t-il lorsque la station de recharge choisie est en panne ou occupée?	9
3.5	Dois-je apporter mon propre câble de recharge ou la station en est-elle équipée?	9
3.6	La hotline suffit-il à lancer le processus de recharge?	9
3.7	Quelle est la durée du processus de recharge?	10
3.8	Comment démarrer et arrêter le processus de recharge?	10
3.9	Quand le processus de recharge est-il terminé?	10
3.10	Puis-je prolonger le processus de recharge depuis mon smartphone?	10
3.11	Une fois la recharge terminée, dans quel délai dois-je libérer l'emplacement occupé?	10
3.12	Le processus de recharge s'effectue-t-il en toute sécurité?	10
3.13	Pourquoi l'appli doit-elle accéder à des ressources comme le téléphone, la caméra et les images ?	10

4 Paiement et Sécurité des Données

4.1	Dois-je m'acquitter de frais de service et de frais complémentaires?	11
4.2	Comment le prix est-il calculé?	11
4.3	Pourquoi dois-je payer à l'heure et non en fonction de l'électricité consommée?	11
4.4	Pourquoi la somme de 1 € débitée sur mon compte Pay Pal m'est-elle immédiatement recreditée?	11
4.5	Comment puis-je révoquer l'accord de prélèvement sur mon compte PayPal?	11
4.6	Comment comparer le prix proposé à ceux d'autres exploitants?	11
4.7	Quel niveau de sécurité présente le paiement?	12
4.8	Pourquoi ne peut-on, dans certains cas, régler directement via l'application?	12
4.9	Dois-je conclure un contrat avec chaque exploitant de stations de recharge?	12
4.10	Le contrat m'engage-t-il pour une période donnée ou me laisse-t-il toute latitude?	12
4.11	Puis-je tester l'application et ensuite la supprimer?	12
4.12	Quand et sous quelle forme la facture m'est-elle adressée?	12
4.13	À qui puis-je m'adresser pour toute question concernant ma facture?	12
4.14	Mes données sont-elles réellement en sécurité?	13
4.15	Que dois-je faire si je perds mon smartphone?	13

1 Assistance rapide

1.1 Je me suis enregistré dans l'appli sous un nouveau compte, mais je ne parviens pas à m'identifier.

Vérifiez que vous avez bien validé le lien d'activation dans le courriel envoyé à l'adresse que vous avez indiquée. Une fois ce lien activé, vous pourrez vous identifier.

1.2 Un message d'erreur s'affiche lors du démarrage du processus de recharge.

Les stations mettent parfois du temps à réagir et affichent un message du type « Votre demande n'a pu être transmise à la borne de recharge » lorsqu'elles sont en « stand-by » ou si vous vous trouvez dans une zone où la connexion à Internet est difficile. N'hésitez pas à relancer immédiatement le processus grâce à l'application ; il n'est pas nécessaire de débrancher et rebrancher le câble de recharge. Si le message d'erreur apparaît toujours, veuillez contacter l'opérateur de la borne de recharge. Le numéro de téléphone cet opérateur peut être trouver dans l'application, sous la fenêtre "Information" de la borne sélectionnée.

1.3 Que faire si un message d'erreur s'affiche sur le tableau de bord juste avant de lancer la recharge?

Retirez le cordon de charge du véhicule et de la borne de recharge. Fermez et condamnez les portes du véhicule. Attendez environ 5 minutes puis réessayez.

1.4 L'appli affiche une recharge en cours, pourtant le processus est terminé.

Dans ce cas, il s'agit d'une erreur. Cette opération est automatiquement annulée par Bosch au plus tard sous deux jours, sans aucun frais pour l'utilisateur.

1.5 J'ai des difficultés à trouver la borne de recharge affichée une fois sur place.

En cas de difficultés, nous vous recommandons d'utiliser la fonction de planification d'itinéraire proposée par l'application. Évitez les recherches sur l'adresse (nom et numéro de rue). L'application « Z.E. Pass » utilise des coordonnées de géolocalisation nettement plus précises. Il se peut que vous ne trouviez pas votre bonheur en indiquant l'adresse, mais que vous parveniez sans problème à rallier la station recherchée grâce à la fonction de planification d'itinéraire. Il est également possible que votre propre position GPS ne s'affiche pas avec précision dans l'application. Le plus souvent, vous pouvez régler la précision du GPS dans les paramètres de votre smartphone, quel que soit le type d'appareil que vous utilisez.

1.6 Impossible de recharger la batterie.

Vérifiez tout d'abord que le cordon de charge est correctement inséré au niveau du véhicule et de la borne de recharge (l'écran doit s'allumer). S'il existe une trappe de charge, celle-ci doit être fermée. Vérifiez par ailleurs que votre demande de charge a été prise en compte par l'exploitant de la station de recharge (le témoin doit passer au bleu ou se mettre à clignoter). Sinon, relancez la procédure à partir de l'appli. Si la charge de la batterie ne fonctionne toujours pas, merci de contacter notre service client.

En Allemagne: +49 391 832 298 26

En France: +33 3 871 301 87

En Belgique: +32 2 700 62 69

En Autriche: +43 1 206 092 058

En Suisse et Liechtenstein: +41 44 511 22 79

En Irlande: +353 1 5621376

En Luxembourg: +352 34 20808757

[E-Mail](#)

1.7 La charge de la batterie ne veut pas s'effectuer ou s'interrompt.

La charge de la batterie ne veut pas s'effectuer ou s'interrompt.

En Allemagne: +49 391 832 298 26

En France: +33 3 871 301 87

En Belgique: +32 2 700 62 69

En Autriche: +43 1 206 092 058

En Suisse et Liechtenstein: +41 44 511 22 79

En Irlande: +353 1 5621376

En Luxembourg: +352 34 20808757

[E-Mail](#)

1.8 J'entends un bruit de ventilateur et la charge s'arrête.

La batterie de traction a parfois besoin de se refroidir, par exemple après un long trajet. Pendant la phase de refroidissement, il se peut que la charge s'interrompe pendant une courte période (de 30 secondes à une minute) avant de reprendre automatiquement.

En Allemagne: +49 391 832 298 26

En France: +33 3 871 301 87

En Belgique: +32 2 700 62 69

En Autriche: +43 1 206 092 058

En Suisse et Liechtenstein: +41 44 511 22 79

En Irlande: +353 1 5621376

En Luxembourg: +352 34 20808757

[E-Mail](#)

1.9 Que dois-je faire lorsque je n'ai plus de courant et que la charge ne veut pas s'effectuer correctement?

Contactez le service client Renault (le numéro de téléphone est disponible via le système multimédia R-link). Le remorquage est inclus dans la location de la batterie.

2 Généralités

2.1 Z.E. Pass », qu'est-ce que c'est?

« Z.E. Pass » est une application sur smartphone qui simplifie grandement la recharge des véhicules électriques Renault sur les bornes publiques, ce qui facilite les longs trajets. L'application gratuite permet de localiser et d'utiliser facilement la quasi-totalité des stations de recharge connectées à Internet dans de nombreux pays d'Europe, quels que soient la région et les exploitants. Un badge de recharge Z.E. Pass complète l'offre. Il suffit de vous enregistrer et d'indiquer un moyen de paiement.

2.2 Quelles sont les prestations fournies par l'application?

Avec votre smartphone, vous pouvez localiser les stations de recharge et vérifier leur disponibilité. L'application ou le badge de recharge Z.E. Pass vous permettent de lancer puis d'interrompre le processus de recharge. L'application donne accès à la grande majorité de l'infrastructure de recharge publique connectée à Internet et accessible par smartphone. La carte permet de géolocaliser et de rallier les points de recharge disponibles. Le processus de recharge effectué avec simplicité, le paiement s'effectue de manière sécurisée et transparente. Principal avantage, vous n'êtes pas lié par un contrat ni soumis à des frais de service. Avant de procéder au règlement avec l'application, un résumé des conditions de vente de l'exploitant de la station s'affiche. Les conducteurs de véhicules Renault enregistrés bénéficient de remises. La liste des opérations de recharge est consultable de façon simple et claire à tout moment dans le journal de charge de l'application.

Principales fonctions:

- ▶ Fonction carte et recherche pour localiser les bornes de recharge publiques
- ▶ Couverture étendue des points de recharge publics connectés à Internet par l'intégration d'un grand nombre d'opérateurs de stations
- ▶ Affichage de l'état de disponibilité des bornes de recharge
- ▶ Filtre d'options (type de connecteur, capacité de charge, etc.)
- ▶ Démarrage/arrêt du processus de recharge
- ▶ Remises pour les conducteurs de véhicules Renault
- ▶ Affichage du prix par heure de charge
- ▶ Paiement électronique (via PayPal ou carte bancaire)
- ▶ Journal de charge avec vue d'ensemble des dates/heures et des coûts
- ▶ Possibilité d'évaluer les stations de recharge
- ▶ Gestion des badges de recharge Z.E. Pass

2.3 Spécificités de l'application

Avec « Z.E. Pass », vous pouvez désormais rouler sans polluer avec une simple application et un badge de recharge, sans être obligé de signer plusieurs contrats et de présenter plusieurs badges RFID. L'application donne accès à la grande majorité de l'infrastructure de recharge publique connectée à Internet et accessible par smartphone. Les conducteurs de véhicules électriques disposent ainsi d'une mobilité suprarégionale et d'un véritable confort de recharge. L'atout principal de « Z.E. Pass » réside dans le mode de facturation souple et transparent, sans période contractuelle obligatoire ni frais de service. L'obligation de signer des contrats avec de nombreux exploitants et les frais appartiennent désormais au passé.

2.4 Quelle est la taille du réseau de stations de l'application « Z.E. Pass »?

Couverture étendue des points de recharge publics connectés à Internet par l'intégration d'un grand nombre d'opérateurs de stations. Ce réseau s'étend en permanence grâce à la conclusion de partenariats avec des opérateurs implantés dans toute l'Europe.

2.5 Dans quels pays puis-je utiliser l'application?

Actuellement disponible en Allemagne, en France, en Belgique, en Autriche et en Suisse, l'application devrait être accessible prochainement dans d'autres pays d'Europe. Veuillez noter que l'appli ne peut être téléchargée qu'à partir des App Stores des pays précités. De plus en plus de partenariats sont signés avec des exploitants à travers l'Europe.

2.6 Sous quel système d'exploitation l'application fonctionne-t-elle?

L'application peut être téléchargée gratuitement sur la Play Store (Android) ou l'Apple Store (iOS). Elle n'est pour l'instant pas prise en charge sous Windows Phone, ce système d'exploitation étant assez peu répandu. Nous restons toutefois en permanence à l'écoute des tendances afin d'être en mesure de déployer, le cas échéant, nos services sous d'autres systèmes d'exploitation.

2.7 Quelles stations de recharge puis-je utiliser?

Toutes les stations utilisables sont indiquées par l'application. L'application permet de consulter des informations complémentaires, dont le type de connecteur et la capacité de charge en kW. Les stations en courant alternatif permettent de recharger un véhicule avec un connecteur type 2 ou type 3. Le conducteur du véhicule électrique doit disposer d'un câble de recharge, car les stations de recharge électrique n'en sont pas toujours équipées. L'application indique si le connecteur requis est de type 2 ou 3.

2.8 Qui gère l'application et à qui puis-je m'adresser en cas de questions?

L'application est proposée par Bosch Software Innovations. Pour toute précision, merci d'indiquer votre nom d'utilisateur. Vous trouverez celui-ci dans l'application sous vos données de profil (menu Profil). Vous pouvez contacter le service-clients à tout moment par [e-mail](#) ou par téléphone:

En Allemagne: +49 391 832 298 26

En France: +33 3 871 301 87

En Belgique: +32 2 700 62 69

En Autriche: +43 1 206 092 058

En Suisse et Liechtenstein: +41 44 511 22 79

En l'Irlande: +353 1 5621376

En Luxembourg: +352 34 20808757

2.9 Puis-je utiliser l'application pour plusieurs véhicules électriques?

Si vous possédez plusieurs véhicules électriques et que vous souhaitez les recharger sous le même nom d'utilisateur, vous pouvez utiliser le badge « Z.E. Pass ». Si vous souhaitez une facturation séparée, vous devrez créer plusieurs noms d'utilisateur.

2.10 Que se passe-t-il au cas où je prête mon véhicule?

Si vous prêtez votre voiture avec vos données d'accès ou votre badge de recharge « Z.E. Pass », les frais de recharge seront débités par le moyen de paiement choisi. Pour des raisons de protection et de confidentialité des données, nous vous recommandons toutefois expressément de garder secrets les droits d'usage et d'accès qui vous ont été attribués et de ne pas les divulguer (voir aussi le § 8 des conditions d'utilisation de l'application). Tout propriétaire de véhicule électrique peut télécharger l'application sur son smartphone et créer un compte utilisateur qui lui permettra d'utiliser les bornes de recharge.

2.11 À quoi dois-je veiller avant de recharger la batterie de mon véhicule?

Vérifiez qu'aucun message d'erreur ne s'affiche sur le tableau de bord. De plus, éteignez le moteur et enclenchez le levier de vitesses sur la position parking (« P »). Aucune programmation de charge ne doit avoir été validée (chemin d'accès : Menu principal R-Link / Véhicule / Véhicule électrique / Programmation de la charge).

2.12 Quelle procédure dois-je suivre pour obtenir un badge Z.E.?

Vous avez plusieurs possibilités pour obtenir votre badge RFID.

Allemagne:

[Formulaire de contact](#)

France:

Téléphone: 0 08 00 87 36 28 58

Belgique:

[Formulaire de contact NL](#)

[Formulaire de contact FR](#)

Suisse:

Téléphone: 0800-808 077

E-Mail: contact.suisse@renault.ch

Autriche:

Téléphone: 0 800 080 800

E-Mail: kundenkontakt@renault.at

2.13 Quels sont les exploitants de stations en Allemagne pris en compte par l'application?

Allego GmbH	Ladenetz.de
Belectric Drive GmbH	Last Mile Solution
EnBW Energie Baden-Württemberg AG	Robert Bosch GmbH
Energiedienst Holding AG	smartlab Innovationsgesellschaft mbH / Ladenetz.de
E-Wald GmbH	Stadtwerke am See GmbH & Co. KG
EWE AG	Stadtwerke Leipzig
has.to.be GmbH	VENIOX GmbH & Co. KG
Heldele GmbH	Virta International GmbH
innogy SE	Vorarlberger Kraftwerke AG

2.14 Quels sont les exploitants de stations en France pris en compte par l'application?

A01, Etablissement Public Aménagement Mantois Seine Aval	S37, Syndicat Intercommunal d'Énergie d'Indre-et-Loire
CN1, Compagnie Nationale du Rhône	S38, Syndicat des Énergies du Département de l'Isère
E04, Sodetrel Corri-Door	S40, Syndicat d'Équipement des Communes des Landes
M31, Métropole de Toulouse	S42, Syndicat Intercommunal d'Énergies de la Loire
S02, Union des secteurs d'Énergie du Département de l'Aisne	S44, Collectivités du SYDELA 44
S03, Syndicat Départemental d'Énergie de l'Allier	S46, Fédération Départementale d'Énergies du Lot
S05, Syndicat Mixte d'Électricité des Hautes-Alpes	S47, Syndicat Départementale Electricité Énergie Lot et Garonne
S07, Syndicat Départemental des Énergies de l'Ardèche	S48, Syndicat Départemental d'Énergie et d'Équipement de la Lozère
S09, Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ariège	S56, Morbihan énergie
S10, Collectivités du SDEA	S61, Syndicat de l'Énergie de l'Orne
S11, Collectivités du SYADEN	S64, Syndicat d'Énergie des Pyrénées-Atlantiques

S12, Syndicat Intercommunal d'Énergies du Département de l'Aveyron
 S24, Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne
 S26, Syndicat Départemental d'Énergies de la Drôme
 S28, Syndicat Départemental d'Énergies d'Eure et Loire
 S29, Syndicat Départemental d'Énergie et d'Équipement du Finistère
 S30, Syndicat Mixte d'Électricité du Gard
 S31, Syndicat Départemental d'Énergie de la Haute-Garonne
 S32, Syndicat Départemental d'Électrification du Gers
 S33, Syndicat Départemental d'Énergie Électrique de Gironde
 S34, Syndicat Mixte d'Énergies du Département de l'Hérault
 S35, Syndicat Départemental d'Énergie de l'Illet-Vilaine

S66, Syndicat Départemental d'Énergies et d'Électricité des Pyrénées Orientales
 S74, Syndicat des énergies et du développement numérique de la Haute-Savoie
 S76, Syndicat d'Énergie et d'Équipement de la Vendée
 S77, Syndicat Départemental Des Énergies De Seine-Et-Marne
 S80, Collectivités du FDE 80
 S81, Syndicat Départemental d'Énergies du Tarn
 S82, Syndicat Départemental d'Énergie du Tarn-et-Garonne
 S85, Syndicat d'Énergie et d'Équipement de la Vendée
 SEO, Séolis
 V75, Mairie de Paris

2.15 Quels sont les exploitants de stations en Belgique pris en compte par l'application?

Allego BVBA
 Blue Corner NV
 Last Mile Solutions

2.16 Quels sont les exploitants de stations en Autriche pris en compte par l'application?

ElectroDrive Salzburg GmbH	KELAG-Kärntner Elektrizitäts-AG
Energie AG Oberösterreich	Last Mile Solutions
Energie Burgenland AG	Linz AG
Energie Steiermark AG	TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG
ENIO GmbH (t-systems)	Vorarlberger Kraftwerke AG
EVN AG	Wien Energie GmbH
has-to-be gmbh	

2.17 Quels sont les exploitants de stations en Suisse pris en compte par l'application?

Alpiq Holding AG	Groupe E
AMAG Group AG	has-to-be gmbh
ESB Energie Service Biel/Bienne	Virta Ltd. / Swisscharge.ch
Energiedienst Holding AG	Vorarlberger Kraftwerke AG
Green Motion SA	

3 Utilisation

3.1 Comment localiser une station de recharge à proximité?

Une fois ouverte, l'application détecte votre emplacement automatiquement ou après que vous avez cliqué sur l'icône situé au milieu du bas de l'écran. Il est toutefois nécessaire d'autoriser l'utilisation des services de localisation par « Z.E. Pass » sur votre smartphone. Vous pouvez à tout moment modifier ce choix dans les paramètres de confidentialité de votre smartphone. Dans tous les cas, « Z.E. Pass » n'utilise les services de géolocalisation que lorsque vous utilisez l'application. Vous pouvez à tout moment afficher les stations de recharge situées à proximité de la destination choisie avec la fonction Recherche ou en naviguant et en zoomant sur la carte. Une fois la station de recharge sélectionnée, l'exploitant, le prix et l'adresse exacte s'affichent. Pour rallier la station choisie, vous pouvez afficher l'itinéraire correspondant.

3.2 L'application m'indique-t-elle si la station est disponible?

Oui. Sur la carte affichée, la couleur du symbole signale la disponibilité de la station. Dans les stations signalées par une prise verte, au moins une borne de charge est libre. Lorsque la prise est rouge, toutes les bornes de charge sont occupées. Les prises sur fond gris signalent les stations n'indiquant aucune donnée de disponibilité (panne, par exemple). Lorsque vous sélectionnez une station de recharge, l'application affiche ses caractéristiques, notamment l'exploitant, le prix et l'adresse, mais également le nombre exact de bornes disponibles.

3.3 Puis-je réserver une station de recharge?

Pour l'instant, il n'est pas possible de réserver une station de recharge. Cette option devrait être possible dans un proche avenir, sous réserve que ce service soit pris en charge par l'infrastructure de l'exploitant concerné.

3.4 Que se passe-t-il lorsque la station de recharge choisie est en panne ou occupée?

Notre service client est à votre disposition pour vous renseigner sur l'origine du problème, les moyens éventuels pour le résoudre et les alternatives possibles :

En Allemagne: +49 391 832 298 26

En France: +33 3 871 301 87

En Belgique: +32 2 700 62 69

En Autriche: +43 1 206 092 058

En Suisse et Liechtenstein: +41 44 511 22 79

En Irlande: +353 1 5621376

En Luxembourg: +352 34 20808757

ou par [e-mail](#)

3.5 Dois-je apporter mon propre câble de recharge ou la station en est-elle équipée?

Le conducteur du véhicule électrique doit apporter son propre câble de recharge. Sans ce câble, il peut s'avérer impossible de recharger le véhicule, car les stations de recharge n'en sont pas toujours équipées. L'application indique si le connecteur requis est de type 2 ou 3.

3.6 La hotline suffit-il à lancer le processus de recharge?

Non. Pour la protection du client, la recharge ne peut être lancée que par le biais de l'application ou du badge de recharge « Z.E. Pass ». Sinon, la hotline serait dans l'obligation de traiter des données confidentielles associées aux comptes PayPal (et aux cartes bancaires).

3.7 Quelle est la durée du processus de recharge?

Elle varie d'un véhicule à l'autre, en fonction du type de batterie et de son niveau de charge.

3.8 Comment démarrer et arrêter le processus de recharge?

Tout comme la recherche d'une station, le processus de recharge s'effectue, directement via l'application ou sur présentation du badge « Z.E. Pass ». L'application permet de choisir le point de charge, puis de confirmer le mode de règlement. Vous pouvez également lancer le processus de recharge en présentant le badge de recharge « Z.E. Pass ». Avec certains exploitants de stations, le processus se déroule autrement, les points de charge étant verrouillés jusqu'à utilisation. Dans ce cas, il faut d'abord choisir la station dans l'application, puis activer le point de charge correspondant. Celui-ci est alors débloqué et vous pouvez recharger le véhicule avec votre câble.

3.9 Quand le processus de recharge est-il terminé?

Le processus prend fin manuellement de deux manières : avec l'application ou par présentation du badge « Z.E. Pass ». Il n'y a pas d'arrêt automatique une fois la batterie rechargée. N'oubliez pas que le fait de stationner devant une borne sans recharger votre véhicule peut être interdit ou payant, en fonction des prescriptions de l'exploitant partenaire ou des règles de stationnement en vigueur.

3.10 Puis-je prolonger le processus de recharge depuis mon smartphone?

Lorsque le processus a été interrompu, vous pouvez le relancer avec un smartphone.

3.11 Une fois la recharge terminée, dans quel délai dois-je libérer l'emplacement occupé?

La place de stationnement dédiée à la recharge doit être libérée sans délai dès que la recharge est terminée. N'oubliez pas que le stationnement devant une borne sans recourir à des prestations de recharge peut être interdit ou payant, en fonction des prescriptions de l'exploitant partenaire ou des règles de stationnement en vigueur.

3.12 Le processus de recharge s'effectue-t-il en toute sécurité?

Les exploitants vérifient que les stations de recharge du réseau Z.E. Pass répondent aux normes en vigueur et qu'elles présentent le niveau de sécurité requis.

3.13 Pourquoi l'appli doit-elle accéder à des ressources comme le téléphone, la caméra et les images ?

L'appli utilise uniquement ces ressources pour vous permettre d'accéder à des fonctions spécifiques. Elle se connecte par exemple à votre téléphone pour composer automatiquement le numéro de hotline préenregistré. L'appli accède à la caméra (Photos/Médias/Données) uniquement si, au moment de sélectionner le moyen de paiement, vous scannez votre carte de crédit ou le code QR de votre badge RFID et souhaitez ensuite directement enregistrer les données de l'image ainsi obtenue.

4 Paiement et Sécurité des Données

4.1 Dois-je m'acquitter de frais de service et de frais complémentaires?

Non, l'adhésion est gratuite. Seuls les frais fixes, ainsi que le coût du temps de recharge ou puissance de recharge sont facturés. Ceux-ci dépendent des opérateurs de stations de recharge.

La facturation basée sur le temps couvre l'intervalle de temps entre le branchement et le débranchement du véhicule électrique avec le câble de recharge, et est calculée indépendamment de la quantité d'électricité effectivement consommée (Voire les conditions d'utilisation §7).

Pour la facturation basée sur la puissance de recharge, le prix est affiché dans l'application et est pris en considération avec la quantité d'énergie consommée pour calculer le prix.

Pour tous les calculs de prix, on utilise les Compte Rendus de charge, qui nous sont automatiquement transmis par itinérance par l'opérateur respectif de la borne de recharge.

4.2 Comment le prix est-il calculé?

Lorsque vous sélectionnez une borne de recharge sur la carte, tous les composants prix (incl. la TVA) qui sont utilisés pour le calcul du prix total, s'affichent de manière transparente. Ce faisant, vous disposez selon la puissance des différents tarifs disponibles (par heure, par minute, des frais de service fixe, calculé selon l'énergie consommée). En tant qu'utilisateur de Z.E. Pas, vous bénéficiez d'une plus grande variété de tarifs de bornes de recharge et choisissez les fournisseurs, et les tarifs les plus appropriés pour votre utilisation habituelle. De plus, aucun coût supplémentaire n'est à prévoir.

4.3 Pourquoi dois-je payer à l'heure et non en fonction de l'électricité consommée?

Chaque exploitant de stations de recharge détermine lui-même le coût d'utilisation de ses points de recharge. Outre le prix de l'électricité, ce tarif inclut d'autres frais, notamment la location des places de stationnement pour la station de recharge, les taxes sur l'électricité prévues par la loi, et enfin les frais relatifs à l'infrastructure de charge, ainsi qu'à son installation et à sa maintenance. À cela s'ajoutent des frais de service fixes (incl. Les frais de service de Bosch), qui sont facturés par recharge, plus la TVA pour la prise en charge simplifiée de l'application par divers exploitants et les frais d'itinérance incombant à Bosch Software Innovations. Tous les prix affichés par l'application sont TTC.

4.4 Pourquoi la somme de 1 € débitée sur mon compte Pay Pal m'est-elle immédiatement recreditée?

Effectivement, l'autorisation de prélèvement accordée sur votre compte PayPal pour les futurs règlements à Bosch Software Innovations entraîne un débit de 1 € (1 CHF en Suisse) qui vous est recredité quasiment simultanément sur ce compte. Cette opération est signalée sur le compte PayPal par l'indication « Annulé ». Cette transaction permet de vérifier le bon fonctionnement du compte sur un plan technique et la possibilité d'utiliser immédiatement l'application « Z.E. Pass ». L'écriture d'annulation du débit de 1 € (1 CHF en Suisse) s'affiche uniquement sur votre compte PayPal à titre d'information. Elle n'apparaît pas sur les comptes de carte de crédit déclarés chez le prestataire de paiement.

4.5 Comment puis-je révoquer l'accord de prélèvement sur mon compte PayPal?

Pour régler les recharges grâce à l'application, vous devez consentir au prélèvement sur votre compte PayPal. Vous pouvez révoquer ce choix à tout moment à partir de [ce lien](#).

4.6 Comment comparer le prix proposé à ceux d'autres exploitants?

Une simple comparaison montre qu'il est moins coûteux d'utiliser une borne non reliée à un réseau (borne Wallbox murale à votre domicile, par exemple) qu'une infrastructure de recharge publique. L'exploitant d'une telle infrastructure doit en effet non seulement s'acquitter de l'électricité consommée, mais également des frais d'installation et d'exploitation de cette infrastructure, ainsi que des frais de location des places de stationnement. Les exploitants d'offres de stations de recharge

limitées au niveau régional proposent parfois des conditions plus intéressantes. Une offre suprarégionale implique en effet des dépenses de gestion et de maintenance supérieures qu'une taxe minimale permet de financer. Cependant, cette offre vous permet de bénéficier de plus de flexibilité et de transparence, mais aussi d'utiliser facilement une solution intégrée de qualité élevée à tous niveaux. Vous pouvez ainsi effectuer en toute tranquillité de longs trajets en dehors de votre région.

4.7 Quel niveau de sécurité présente le paiement?

Le paiement est sécurisé. Par principe, le smartphone ne contient aucune donnée permettant de faire une quelconque déduction concernant le moyen de paiement utilisé.

4.8 Pourquoi ne peut-on, dans certains cas, régler directement via l'application?

L'électromobilité constitue un nouveau marché en constante évolution. L'extension du réseau de stations connectées à Internet fait partie de ce développement. Nous avons parfois intégré à l'application des exploitants dont les stations de recharge ne seront connectées que dans un proche avenir, ceci afin d'offrir à nos clients des possibilités de recharge dans le plus grand nombre de régions possible. Dans un premier temps, ces bornes ne pourront être sollicitées via l'application, mais leur intégration à tous les niveaux de fonctionnalités de l'application est prévue.

4.9 Dois-je conclure un contrat avec chaque exploitant de stations de recharge?

Non, il suffit de s'enregistrer une seule fois auprès de Bosch Software Innovations : Bosch entretient des relations contractuelles avec les différents exploitants de stations de recharge.

4.10 Le contrat m'engage-t-il pour une période donnée ou me laisse-t-il toute latitude?

Le contrat ne vous lie pour aucune durée et vous disposez de toute latitude dans le choix de vos stations.

4.11 Puis-je tester l'application et ensuite la supprimer?

Vous pouvez désinstaller l'application « Z.E. Pass » à tout moment, car elle n'est assortie d'aucun engagement sur la durée ni d'aucun frais de service.

4.12 Quand et sous quelle forme la facture m'est-elle adressée?

La prestation de recharge est facturée une fois la recharge terminée, en règle générale 48 heures après la fin de l'opération. Le règlement s'effectue au moyen du mode de paiement choisi. Pour chaque processus de recharge, Bosch Software Innovations vous adresse une facture à l'adresse électronique que vous avez indiquée. Le délai de réception est plus ou moins long suivant l'exploitant auprès duquel vous vous serez approvisionné.

4.13 À qui puis-je m'adresser pour toute question concernant ma facture?

Notre service clients est en permanence à votre disposition pour répondre aux questions concernant votre facture, par [email](#) ou par téléphone aux numéros suivants:

En Allemagne: +49 391 832 298 26

En France: +33 3 871 301 87

En Belgique: +32 2 700 62 69

En Autriche: +43 1 206 092 058

En Suisse et Liechtenstein: +41 44 511 22 79

En Irlande: +353 1 5621376

En Luxembourg: +352 34 20808757

4.14 Mes données sont-elles réellement en sécurité?

Les données figurant sur votre smartphone sont toujours transmises sous forme cryptée et sécurisées conformément à l'état actuel de la technique. Par principe, le smartphone ne contient aucune donnée permettant de faire une quelconque déduction concernant le moyen de paiement utilisé.

4.15 Que dois-je faire si je perds mon smartphone?

Vous devez contacter le service client au téléphone ou par [email](#) pour demander le blocage de l'accès au compte correspondant à votre nom d'utilisateur.

En Allemagne: +49 391 832 298 26

En France: +33 3 871 301 87

En Belgique: +32 2 700 62 69

En Autriche: +43 1 206 092 058

En Suisse et Liechtenstein: +41 44 511 22 79

En l'Irlande: +353 1 5621376

En Luxembourg: +352 34 20808757