

CONDITIONS DE VENTE PARTENAIRES EVBOX

1. CHAMP D'APPLICATION ET APPLICABILITÉ

- 1.1. Ces conditions de vente partenaires EVBox (« **Conditions** ») s'appliquent à toutes les demandes d'offres, devis, bons de commande et confirmations de commande auprès d'EVTronic, SAS, telle qu'identifiée dans les documents de commande ou dans un contrat signé (« **EVBox** »), pour la fourniture de Produits et la prestation de Services. En passant une commande de Produits ou de Services, le Partenaire accepte l'applicabilité des Conditions. Si le Partenaire conclut le présent Contrat au nom d'une société ou d'une autre entité juridique, le Partenaire déclare et garantit qu'il a le pouvoir de lier cette entité au présent Contrat, et le terme « **Partenaire** » désignera également cette entité, telle qu'identifiée dans la Confirmation de commande ou dans toute autre partie du Contrat.
- 1.2. La Politique de confidentialité d'EVBox et les Conditions d'utilisation d'EVBox communiquées sur son site internet peuvent également s'appliquer.

2. DÉFINITIONS

- Dans le Contrat, les termes en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans cet Article et dans le reste du Contrat :
- 2.1. « **Affiliés** » désigne, en référence à une Partie, une entité qui, directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'un ou plusieurs intermédiaires, contrôle, est contrôlée par ou est sous le contrôle commun de cette Partie, le terme « contrôle » désignant la propriété ou le contrôle direct ou indirect de plus de 50 % de toutes les actions avec droit de vote ou autres droits permettant de voter pour une autorité dirigeante de cette entité. Le terme Affilié exclut expressément toute entité qui est un concurrent direct de l'autre Partie.
 - 2.2. « **Confirmation de commande** » désigne la confirmation écrite de l'acceptation par EVBox, et de l'étendue de l'acceptation par EVBox, de la commande de Produits ou de Services passée par le Partenaire, y compris les références au Contrat.
 - 2.3. « **Contrat** » désigne la Confirmation de commande et les Conditions, ou le contrat signé par les Parties, selon le cas.
 - 2.4. « **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date à laquelle le Contrat entre en vigueur, qui est la date d'émission de la Confirmation de commande par EVBox, sauf accord contraire dans le Contrat.
 - 2.5. « **Documentation** » désigne la documentation mise à la disposition du Partenaire dans le cadre du Contrat, accessible sur le Portail Partenaire. La Documentation comprend et se limite à :
 - « **Documentation des Produits** », qui désigne les spécifications techniques des Produits mises à la disposition du Partenaire et les conditions de garantie applicables.
 - « **Documentation technique** », qui désigne les instructions d'utilisation, les instructions d'installation et de mise en service et toute autre documentation ou directive relative à l'utilisation des Produits, y compris les rapports mentionnés dans les conditions de garantie applicables.
 - « **Documentation des services** » désigne la description et les spécifications des Services fournis par EVBox.
 - 2.6. « **Droits de propriété intellectuelle** » ou « **DPI** » désigne les droits de propriété intellectuelle, y compris toutes les inventions, brevets, dessins et modèles (enregistrés ou non, y compris les droits relatifs aux topographies de semi-conducteurs), droits sur les bases de données, droits d'auteur, marques commerciales (enregistrées ou non), secrets commerciaux et savoir-faire, ainsi que tous les droits relatifs à l'octroi et à la demande de ces droits, y compris tous les droits similaires ou analogues dans toute juridiction.
 - 2.7. « **Jours ouvrables** » et « **Heures ouvrables** » désignent tous les jours sauf les samedis, dimanches et jours fériés officiels en France ou sur le Territoire, selon le cas, de 9 h à 17 h CET.

- 2.8. « **Partie** » ou « **Parties** » désigne EVBox et/ou le Partenaire, selon le cas.
- 2.9. « **Produits** » désigne les bornes de recharges DC qui Aofournissent du courant continu aux véhicules électriques et les micrologiciels associés fournis par EVBox, leurs accessoires et kits de mise à niveau.
- 2.10. « **Services** » désigne les services fournis par EVBox, tels que décrits dans la Documentation applicable. Les Services peuvent inclure des services ad hoc sur devis accepté, qui sont fournis à la demande du Partenaire, et des Services étendus, qui sont composés de plusieurs étapes sur une période définie.
- 2.11. « **Territoire** » désigne le pays dans lequel les Produits sont livrés ou les Services sont fournis, sauf accord contraire dans le Contrat.

3. OFFRES ET APPLICABILITÉ

- 3.1. Validité de l'offre. Sauf accord écrit contraire, tout devis ou offre émis par EVBox est valable pendant une période de 30 jours à compter de sa date d'émission. Les bons de commande du Partenaire ne seront considérés comme acceptés par EVBox qu'après l'émission d'une Confirmation de commande. Un accord juridiquement contraignant n'entrera en vigueur qu'après l'émission de la Confirmation de commande.
- 3.2. Applicabilité du Contrat. Toutes les livraisons de Produits ou la fourniture de Services sont effectuées par EVBox conformément au Contrat. Toutes les autres conditions générales, y compris celles du Partenaire, ne sont pas contraignantes. EVBox rejette expressément l'applicabilité des conditions générales ou particulières du Partenaire, même si celui-ci y fait référence dans ses bons de commande ou dans d'autres communications avec EVBox. Sauf accord contraire signé entre les Parties, les Conditions s'appliquent pendant toute la durée de la relation commerciale, y compris pour les demandes, négociations ou accords verbaux ultérieurs.
- 3.3. Produits et services disponibles. EVBox fournit des Produits et Services au Partenaire qui sont en conformité substantielle avec la Documentation applicable à la date de la Confirmation de commande. Sauf accord contraire, EVBox se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux spécifications ou aux paramètres des Produits ou des Services.

4. OBLIGATIONS GÉNÉRALES

- 4.1. Obligations réciproques. Chaque Partie (i) fournira à l'autre Partie les informations et les documents qu'elle peut raisonnablement demander pour remplir ses obligations en vertu du Contrat, et s'assurera que les informations et les documents fournis à l'autre Partie sont et restent complets, exacts, à jour et fiables ; (ii) fournira toute l'assistance et les informations raisonnablement nécessaires pour résoudre un incident ou un problème découvert ou signalé par l'autre Partie ; (iii) informer sans délai l'autre Partie par écrit dès qu'elle a connaissance de tout fait ou circonstance susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des obligations de l'une ou l'autre des Parties en vertu du présent Contrat ; et (iv) se conformer à toutes les lois applicables et obtenir les permis, autorisations et licences nécessaires à l'exécution de ses propres activités applicables au moment de la Confirmation de la commande en vertu du présent Contrat.
- 4.2. Obligations du Partenaire. Sauf accord contraire dans le Contrat, le Partenaire doit (i) veiller à ce que les Produits soient promus, installés, mis en service et revendus conformément à la Documentation ; (ii) s'abstenir de faire des promesses ou de donner des garanties concernant les Produits ou les Services au-delà de celles contenues dans la Documentation et dans le présent Contrat, ou de revendre les Produits ou les Services, et (iii) s'abstenir d'endosser ou de créer des obligations au nom d'EVBox, y compris fournir des

conditions ou des garanties au nom d'EVBox ou transférer l'un des droits qu'il obtient en vertu du présent Contrat.

- 4.3. Obligations d'EVBox. EVBox doit (i) déployer des efforts commerciaux raisonnables pour fournir les Produits au Partenaire en vue de leur utilisation sur le Territoire, conformément aux prévisions du Partenaire, et (ii) fournir une assistance sur les Produits sur le Territoire, telle que définie dans et conformément à l'Annexe 1 (Support Technique) des Conditions.

5. PROCÉDURE DE COMMANDE

- 5.1. Commandes. Le Partenaire peut émettre des bons de commande écrits faisant référence au présent Contrat. EVBox en confirmera la réception dans les 5 Jours ouvrables suivant la remise bon de commande valide, en indiquant les conditions de livraison indicatives des Produits commandés et toute autre condition ou remarque qu'EVBox pourrait avoir concernant le bon de commande. Seule une commande écrite, acceptée par EVBox et pour laquelle une Confirmation de commande a été émise, créera un accord de vente et d'achat contraignant entre le Partenaire et EVBox. Toute commande confirmée par EVBox est irrévocable et non remboursable.
- 5.2. Quantités minimales de commande. Le cas échéant, les Produits seront mis à la disposition du Partenaire pour achat selon les conditions du présent Contrat, sous réserve du respect par le Partenaire des quantités minimales de commande stipulées dans le Contrat (chacune étant une « **Quantité minimale de commande** »). Si le Partenaire passe une commande de Produits inférieure à une Quantité minimale de commande convenue, EVBox se réserve le droit de refuser cette commande.

6. LIVRAISON DES PRODUITS

- 6.1. Conditions de transport. Sauf accord contraire dans le Contrat, les Produits sont livrés **CIP** (Incoterms 2020) à l'endroit indiqué dans la Confirmation de commande. Les Produits sont livrés pendant les Heures ouvrables.
- 6.2. Dates de livraison. EVBox déploiera des efforts commercialement raisonnables pour livrer les Produits conformément aux conditions énoncées dans la Confirmation de commande. Les dates de livraison sont considérées comme indicatives et ne sont pas contractuellement contraignantes pour EVBox. Si le Partenaire ne procède pas à la réception des Produits à la date convenue pendant les Heures ouvrables : (i) la livraison des Produits sera réputée avoir été effectuée à 9h00 CET le Jour ouvrable suivant ; et (ii) EVBox stockera les Produits jusqu'à ce que la livraison ait lieu et se réserve le droit de facturer au Partenaire des dommages-intérêts forfaitaires à hauteur de 1 % de la valeur des Produits par mois de retard plus 250€ de frais de stockage par mois par unité de Produit. Si 10 Jours ouvrables après la date de livraison convenue, le Partenaire n'a pas réceptionné les Produits, EVBox peut, sans préjudice de ses droits en vertu du Contrat ou autrement, revendre ou disposer de tout ou partie des Produits sans être redevable d'aucune compensation ou remboursement au Partenaire.
- 6.3. Report et paiements échelonnés. Le Partenaire ne peut modifier la date ou le lieu de livraison des Produits après qu'EVBox a émis une Confirmation de commande, sauf accord écrit explicite d'EVBox. EVBox se réserve le droit de livrer les Produits indiqués dans une Confirmation de commande en plusieurs livraisons et d'émettre des factures séparées en conséquence.
- 6.4. Livraison. Le Partenaire doit s'assurer que son personnel est prêt à accepter la livraison et que le matériel de déchargement est disponible à l'endroit indiqué dans la Confirmation de commande. Le Partenaire doit fournir le numéro de téléphone direct d'une personne sur place afin de coordonner la réception des Produits. EVBox se réserve le droit de facturer tous les frais raisonnables engagés par EVBox en raison des

demandes de report de livraison du Partenaire (y compris le stockage, la réexpédition et le transport).

- 6.5. Documents de livraison. À la livraison, le Partenaire doit dater et signer les documents de transport présentés par le transporteur (y compris, sans limitation, le bordereau CMR signé).

7. EXÉCUTION DES SERVICES

- 7.1. Exécution des Services. Les Services sont fournis par EVBox conformément à la Documentation applicable. Les Services ne peuvent être fournis que sur les Produits EVBox. EVBox se réserve le droit de sous-traiter la fourniture des Services, et le Partenaire accepte que les informations qu'il fournit concernant la fourniture des Services puissent être partagées avec ces tiers, conformément aux lois et réglementations applicables.
- 7.2. Date et heure. EVBox fournira les Services pendant les Heures ouvrables et à la date, à l'heure et au lieu convenus. EVBox n'est pas responsable des Services incomplets, des activités, des étapes manquées ou des retards (i) causés par le Partenaire ou les tiers du Partenaire, (ii) dus à un cas de Force Majeure ou (iii) dus à d'autres raisons non imputables à EVBox.
- 7.3. Services sur site. Si des Services doivent être fournis sur le site du Partenaire ou sur tout autre site convenu entre les Parties, le Partenaire doit, à ses propres frais et risques (i) informer EVBox par écrit de toute habilitation de sécurité, formation sur site ou exigence de sécurité lors de la commande des Services ; (ii) s'assurer que (a) le lieu où se trouvent les Produits est conforme aux exigences pertinentes et aux lois applicables ; (b) toutes les installations et tout le personnel nécessaires à la bonne exécution des Services sont disponibles ; et (iii) toutes les autorisations nécessaires pour permettre à EVBox d'accéder aux locaux ont été obtenues à l'avance ; et (iii) prendre toutes les précautions nécessaires, y compris le respect des instructions d'EVBox ou de l'ingénieur sur place, pour permettre une exécution sûre des Services sur site.
- 7.4. Annulations. Si (i) le Partenaire annule un rendez-vous pour l'exécution de tout ou partie des Services moins de 2 Jours ouvrables avant la date prévue pour l'exécution des Services ; ou (ii) l'exécution des Services n'est pas possible en raison du non-respect par le Partenaire de l'article 7.3 ci-dessus, alors (a) pour les Services ad hoc, EVBox aura le droit de facturer le prix des Services ; et (b) pour les Services prolongés, l'obligation d'EVBox pour cette activité sera réputée remplie. Le Partenaire reste responsable de la bonne exécution de l'activité ou de l'intervention. Le Partenaire peut demander à EVBox un devis pour l'exécution de ces activités en tant que Service ad hoc. EVBox se réserve le droit de résilier les Services sans indemnité, moyennant un préavis écrit de 3 mois adressé au Partenaire. En cas de résiliation des Services, EVBox remboursera au Partenaire le prix des Services ou des étapes payés à l'avance mais non exécutés par EVBox, à titre de seule réparation. Les remboursements seront calculés au prorata, sur la base des Services ou des étapes fournis jusqu'à la date de résiliation.
- 7.5. Temps d'attente. Pour les Services sur site, si EVBox doit attendre pour commencer ou reprendre l'exécution des Services (« **Temps d'attente** »), EVBox facturera ce Temps d'attente au Partenaire en plus du prix des Services.
- 7.6. Admissibilité. Pour qu'un Produit soit admissible aux Services, toutes les activités (y compris, mais sans s'y limiter, la mise en service, l'intervention et la maintenance) liées à ce Produit doivent avoir été effectuées par du personnel détenant la certification requise, comme spécifié dans la Documentation. Avant qu'EVBox n'effectue tout Service, le Partenaire doit fournir à EVBox les rapports pour chaque Produit pour lequel des Services sont demandés. Si le Partenaire ne fournit pas ces rapports, EVBox peut résilier le Service et n'est pas tenu de rembourser le prix du Service au Partenaire. Si EVBox détermine que le défaut nécessitant

l'exécution des Services n'est pas couvert par le champ d'application du Service, le Partenaire sera facturé pour les frais correspondants, y compris le coût des visites sur site et des pièces de rechange au prix convenu.

8. ACCEPTATION DES PRODUITS ET SERVICES

8.1. Dès la livraison, le Partenaire doit inspecter les Produits afin de détecter tout dommage, défaut ou anomalie visible afin de s'assurer de la conformité de la livraison avec la Confirmation de commande et remplir le bordereau de transport (CMR) en conséquence.

8.2. Sur le bordereau de transport (CMR), le Partenaire doit soit:

(1) **Accepter sans réserve** : le Partenaire accepte la livraison sans réserve si celle-ci est conforme à la Confirmation de commande ;

(2) **Accepter sous réserve** : si (une partie de) la livraison n'est pas conforme à la Confirmation de commande, mais que le Partenaire souhaite accepter la livraison, le Partenaire doit alors informer EVBox de son acceptation et fournir des réserves détaillées. EVBox dispose de 15 Jours ouvrables à compter de la réception de la notification de cette acceptation pour remédier à la situation (c'est-à-dire en corrigeant la livraison ou en réduisant proportionnellement le prix, selon le cas) ; ou

(3) **Refuser** : si la livraison n'est pas conforme à la Confirmation de commande et ne peut être acceptée telle quelle avec réserves par le Partenaire, le Partenaire doit informer EVBox de sa décision de refuser la livraison. EVBox reprendra les Produits refusés dans un délai raisonnable à ses frais et risques.

Si aucun refus ou acceptation sous réserve n'a été mentionné sur le bordereau de transport (CMR), les Produits sont réputés avoir été acceptés sans réserve. Si le Partenaire découvre des vices cachés après l'acceptation de la livraison, les recours au titre de la garantie s'appliquent.

8.3. Acceptation des Services. Les Services et toutes les activités ou livrables associés sont réputés achevés et acceptés par le Partenaire dès l'exécution de toutes les activités décrites dans la Documentation des Services.

9. FACTURES ET PAIEMENT

9.1. Paielements. Le Partenaire doit payer les montants facturés en euros (€). Les prix s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres taxes, contributions et frais similaires ou associés, qui sont à la charge du Partenaire.

9.2. Conditions de paiement. Sauf accord écrit contraire, les paiements doivent être reçus par EVBox dans les 30 (trente) jours suivant la date d'émission de la facture. Les factures sont considérées comme payées dès réception par EVBox du montant total facturé (en espèces ou en fonds compensés), avec référence au numéro de facture correspondant. Le Partenaire n'est pas en droit de suspendre ou de retarder l'une de ses obligations, y compris toute obligation de paiement.

9.3. Exigences administratives. Le Partenaire doit informer EVBox par écrit, avant de passer une commande, si un formulaire d'enregistrement de fournisseur, un bon de commande ou tout autre document est requis par le Partenaire pour payer les factures. Le Partenaire doit communiquer ces exigences à EVBox, et celles-ci ne peuvent en aucun cas constituer un motif valable pour le Partenaire de retenir le paiement.

9.4. Intérêts de retard. Si le Partenaire ne paie pas un montant à la date d'échéance, il sera automatiquement en défaut de paiement de plein droit, sans qu'aucun autre avis ne soit nécessaire. EVBox peut confier le recouvrement à une agence de recouvrement à tout moment dès que le Partenaire est en défaut de paiement. Dans ce cas, et sans préjudice des autres droits et recours dont EVBox peut disposer en vertu de la loi, EVBox a le droit de facturer au Partenaire (i) des intérêts sur tous les montants dus et impayés à compter de la date d'échéance de la facture impayée, au taux de refinancement de la BCE par mois majoré de dix points, et (ii) des frais

administratifs de recouvrement de 40 euros. Sans préjudice des autres droits dont EVBox peut disposer en vertu des lois applicables, EVBox peut également (i) suspendre ou refuser toute commande, et/ou (ii) exiger le paiement intégral à l'avance pour toute commande future.

9.5. Contestation. Le Partenaire doit signaler toute contestation concernant les factures par écrit pendant le délai de paiement convenu. Cette notification doit expliquer en détail quelle partie de la facture est contestée et la raison du litige. Si le Partenaire n'a contesté aucun montant avant la fin du délai de paiement convenu, tous les montants sont considérés comme incontestés, entièrement dus et payables par le Partenaire.

9.6. Compensation. Le Partenaire ne peut compenser ou appliquer aucune autre forme de déduction sur quel que montant que ce soit, sauf autorisation écrite expresse d'EVBox.

9.7. Solvabilité. Les commandes du Partenaire sont acceptées compte tenu de sa situation juridique et financière au moment de l'acceptation de la commande. Si cette situation se détériore de manière objectivement constatée par des tiers, EVBox est en droit de refuser toute nouvelle commande ou d'exiger le paiement avant l'expédition jusqu'à ce que la situation juridique et financière du Partenaire soit rétablie.

10. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ

Les risques liés aux Produits sont transférés au Partenaire à la livraison des Produits conformément aux Incoterms convenus et à l'endroit indiqué dans la Confirmation de commande. La propriété des Produits livrés est transférée au Partenaire dès l'acceptation de la livraison, comme indiqué à l'article 8 (Acceptation), sous réserve du paiement intégral du prix correspondant.

11. GARANTIE DES PRODUITS ET SERVICES

11.1. Garantie sur les Produits. EVBox garantit la conformité substantielle de ses Produits à la Documentation en vigueur au moment de la Confirmation de commande selon les conditions de garantie applicables, sous réserve que le Partenaire se soit conformé à (i) la Documentation technique et (ii) assuré que les qualifications ou certifications requises pour le personnel du Partenaire ou des tiers chargés de l'installation, de la mise en service et de la maintenance des Produits soient respectées. Les conditions de garantie des Produits sont disponibles sur le Portail partenaires EVBox.

11.2. Qualifications requises. Les qualifications ou certifications requises pour le personnel du Partenaire ou des tiers chargés de l'installation, la mise en service et la maintenance des Produits sont indiquées dans la Documentation et dans les conditions de garantie applicables. Dans le cadre des réclamations au titre de la garantie, EVBox peut demander une preuve de qualification ou de certification du personnel ou des tiers qui ont installé, mis en service ou entretenu les Produits. Si le Partenaire ne fournit pas cette preuve, EVBox se réserve le droit de retirer la garantie applicable.

11.3. Garantie sur les Services. EVBox garantit que les Services sont substantiellement exécutés conformément à la Documentation des Services en vigueur au moment de la Confirmation de la commande, de manière compétente et professionnelle. Cette garantie est valable pendant 90 (quatre-vingt-dix) jours calendaires à compter de l'achèvement des Services (ou des étapes des Services) (« **Période de garantie des services** »). Si le Partenaire identifie une non-conformité dans les Services fournis, il doit envoyer à EVBox une notification écrite détaillant la non-conformité (présumée) pendant la Période de garantie des services. Le seul et unique recours du Partenaire en cas de non-conformité des Services est limité, à la seule discrétion d'EVBox, (i) à la réexécution des Services qui ne satisfont pas à la présente garantie limitée ; ou (ii) au remboursement du prix des Services payé par le Partenaire pour les Services non conformes.

- 11.4. Réclamations au titre de la garantie. Toutes les réclamations au titre de la garantie doivent être soumises par le Partenaire via le Portail Partenaire.
- 11.5. Responsabilité du fait des produits. Sous réserve du respect du présent Contrat par le Partenaire, EVBox indemniserà le Partenaire pour les responsabilités qu'il encourt en cas de dommages matériels, corporels, décès survenus sur le Territoire et résultant d'un défaut ou d'une défaillance des matériaux ou de la fabrication des Produits, ainsi que contre tous les frais, réclamations, demandes et dépenses raisonnables découlant de ou liés à cette responsabilité (« **Réclamation pour responsabilité du fait des produits** ») conformément aux dispositions de l'article 17 (Indemnisation).
- 11.6. EXCLUSIONS. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE ET SANS PRÉJUDICE DES GARANTIES ÉNONCÉES DANS LA DOCUMENTATION ET DANS LE PRÉSENT CONTRAT, EVBOX, SES CONCÉDANTS DE LICENCE, SES FOURNISSEURS TIERS ET SES AFFILIÉS DÉCLINENT PAR LES PRÉSENTES TOUTE GARANTIE, CONDITION, OU DÉCLARATION CONCERNANT LES PRODUITS OU SERVICES, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITES, STATUTAIRE OU AUTRES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, DE QUALITÉ, DE NON-CONTREFAÇON, DE COMPATIBILITÉ (PAR EXEMPLE AVEC TOUS LES TYPES DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET ACCESSOIRES) OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. EVBOX, SES CONCÉDANTS DE LICENCE, SES FOURNISSEURS TIERS OU SES AFFILIÉS NE GARANTISSENT PAS QUE L'UTILISATION DES PRODUITS OU DES SERVICES FOURNIS EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT SERA ININTERROMPUE OU EXEMPTÉ D'ERREURS. AUCUN CONSEIL OU INFORMATION, QU'IL SOIT ORAL OU ÉCRIT, OBTENU AUPRÈS D'EVBOX OU AILLEURS NE CONSTITUE UNE GARANTIE OU UN ACCORD CONTRAIGNANT.
- 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**
- 12.1. DPI d'EVBox. Tous les DPI incorporés dans ou liés à la Documentation, aux Produits et Services, ainsi que toutes les techniques ou méthodologies appliquées par EVBox pour fabriquer et concevoir les Produits et fournir les Services, resteront toujours ou deviendront la propriété exclusive d'EVBox et de ses concédants de licence.
- 12.2. Droits limités. Le Contrat ne confère aucun DPI au Partenaire, à l'exception des licences explicitement prévues dans le Contrat, auquel cas les droits du Partenaire sont limités à un droit d'utilisation sur le Territoire, qui est révocable, non exclusif, non transférable et non susceptible de faire l'objet d'une sous-licence.
- 12.3. Recours. Si EVBox estime raisonnablement que les Produits peuvent enfreindre les DPI d'un tiers, EVBox peut, à sa seule discrétion, décider (i) d'obtenir le droit pour le Partenaire de continuer à utiliser les Produits, ou (ii) de remplacer ou modifier les Produits pour les rendre non contrefaisants, à condition que le remplacement ou la modification n'entraîne pas de dégradation matérielle ou de perte de fonctionnalité des Produits.
- 12.4. Recours exclusif. Les dispositions de l'article 12 (Propriété Intellectuelle) et de l'article 17 (Indemnisation) contiennent les seules obligations d'EVBox et les recours exclusifs du Partenaire en ce qui concerne les réclamations de tiers découlant de ou liées à la violation effective des DPI d'un tiers sur le Territoire par EVBox ou par les Produits (ou toute partie de ceux-ci) (« **Réclamation relative aux DPI** »).
- 13. DONNÉES**
- 13.1. Données Produits. Le Partenaire reconnaît que toutes les données émises, générées ou créées par les Produits ou leur utilisation (« **Données Produits** ») sont accessibles et

utilisables par EVBox à tout moment après l'installation des Produits, quel que soit le mode de génération et quel que soit la finalité. EVBox peut utiliser les Données Produits, notamment de façon non limitative, pour des services de maintenance, d'analyse diagnostic et d'optimisation des performances des produits et services d'EVBox, ainsi que pour tout développement futur de nouvelles solutions.

- 13.2. Données personnelles. Cet Article contient des termes définis dont les définitions figurent dans le Règlement général sur la protection des données ((UE) 2016/679). Si une Partie traite des Données à caractère personnel de l'autre Partie ou de tiers dans le cadre du Contrat, elle traitera ces données conformément aux lois applicables en matière de protection des données en tant que Responsable de traitement indépendant. Chaque Partie s'assure qu'elle dispose de la base juridique et des notifications appropriés pour garantir le traitement licite des Données à caractère personnel pendant toute la Durée et aux fins du Contrat. Chaque Partie prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir la perte ou la destruction accidentelle de ces Données à caractère personnel et tout traitement non autorisé ou illicite de ces données.

14. ASSURANCE ET ARCHIVES

- 14.1. Assurance. Chaque Partie doit souscrire et maintenir à ses frais toutes les assurances appropriées, y compris, mais sans s'y limiter, une assurance responsabilité civile générale et une assurance responsabilité civile produits, du type et du montant habituellement souscrits par des parties en situation similaire dans l'industrie et proportionnellement aux quantités de Produits fournis par EVBox au Partenaire sur le Territoire. Chaque Partie peut demander les certificats d'assurance valides de l'autre Partie, qui lui fournira dans un délai raisonnable.
- 14.2. Registres. Le cas échéant, le Partenaire s'engage à tenir des registres appropriés, à jour et exacts afin de permettre le rappel ou la mise à niveau immédiats de tout Produit sur le Territoire. Ces registres doivent inclure des informations permettant la traçabilité des Produits stockés, installés ou utilisés sur le Territoire (y compris, sans s'y limiter, les numéros de série ou de lot, la date de livraison, le nom et l'adresse des utilisateurs finaux, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail). Le Partenaire fournira à EVBox, à des frais raisonnables, toute l'assistance que celle-ci peut raisonnablement exiger pour rappeler, adapter ou mettre à niveau les Produits sur le Territoire.

15. CONFIDENTIALITÉ

- 15.1. Confidentialité. « Informations confidentielles » désigne toutes les informations divulguées par les Parties, à l'exception des informations qui : (i) dont la Partie réceptrice avait connaissance avant de les recevoir de la Partie divulgateur, (ii) qui sont développées par ou pour la Partie réceptrice sans utiliser les informations confidentielles de la Partie divulgateur, (iii) qui sont accessibles au public, ou (iv) qui sont obtenues d'un tiers sans violation de la confidentialité.
- La Partie réceptrice s'engage à veiller à la sécurité, à l'intégrité et à la confidentialité des Informations Confidentielles de la Partie divulgateur. La Partie réceptrice n'utilise les Informations Confidentielles divulguées que pour l'exécution du Contrat et ne les divulgue pas à des tiers sans l'accord écrit de la Partie divulgateur. La Partie réceptrice ne peut divulguer les Informations Confidentielles qu'à ses Affiliés, employés, fournisseurs ou sous-traitants qui ont besoin de les connaître et sont liés par des obligations de confidentialité qui ne sont pas moins strictes que celles prévues par le présent Contrat.
- Les Parties sont responsables du respect de cet article par leurs Affiliés et leurs employés. Les obligations énoncées

dans cet Article 15 survivront et resteront en vigueur pendant trois ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat.

- 15.2. Divulgateur obligatoire. La Partie réceptrice peut divulguer des Informations Confidentielles si elle y est légalement contrainte par une autorité compétente exigeant cette divulgation, à condition qu'avant cette divulgation, la Partie concernée en soit informée dans un délai raisonnable, lui permettant de prendre toute mesure qu'elle juge appropriée, dans la mesure où la loi le permet. Dans tous les cas, la Partie contrainte limitera la divulgation des Informations Confidentielles au strict nécessaire pour se conformer à son obligation légale.
- 15.3. Utilisations restreintes. Aucune des Parties ne doit procéder à une ingénierie inverse, copier, désassembler ou décompiler tout Produit, Service, prototype, logiciel ou autre donnée fournis par l'autre Partie.
- 15.4. Propriété. Les Informations Confidentielles divulguées dans le cadre du Contrat restent la propriété exclusive de la Partie qui les divulgue. La divulgation ou l'accès aux Informations Confidentielles dans le cadre du Contrat ne confère aucune licence ou droit sur les brevets, droits d'auteur, droits sur les marques, marques commerciales ou autres droits de propriété. EVBox est propriétaire de tous les documents, modèles, échantillons ou exemples fournis en rapport avec les devis, les offres ou le Contrat. Sauf indication contraire écrite, le Partenaire considère ces informations comme des Informations Confidentielles d'EVBox.
- 15.5. Retour et destruction. Sur demande écrite, chaque Partie doit retourner ou détruire toutes les Informations Confidentielles de manière irrémédiable et irréversible et confirmer par écrit qu'elle s'est conformée à cette obligation. Les Parties ne sont pas tenues de supprimer les Informations Confidentielles conservées dans le cadre de systèmes de sauvegarde et d'archivage automatiques ou conformément à la loi, à condition que les obligations prévues dans les présentes continuent de s'appliquer à ces Informations Confidentielles.

16. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 16.1. Exclusion des dommages indirects. Dans la mesure permise par la loi applicable, aucune des Parties ne sera responsable ni n'indemniserait l'autre Partie pour les dommages indirects, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de profits, la perte d'opportunités, la perte d'activité, la perte de production, le manque à gagner, les coûts de retard, tout défaut de livraison, l'interruption de l'activité, les dommages résultant de la perte ou de l'altération de données.
- 16.2. Responsabilité limitée. Sous réserve de l'Article 16.1, à l'exception de toute situation pour laquelle il serait illégal d'exclure ou de limiter la responsabilité, la responsabilité cumulée totale de chaque Partie envers l'autre pour tous les dommages découlant de réclamations contractuelles ou non contractuelles découlant du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci ne dépassera pas le montant total payé ou payable par le Partenaire à EVBox en vertu du présent Contrat au cours des 12 mois précédant l'événement donnant lieu à la réclamation, ou 500 000 €, le montant le plus bas étant retenu.
- 16.3. Exclusions de responsabilité. EVBox n'est pas responsable des dommages ou coûts encourus par le Partenaire ou des tiers en raison de la violation par le Partenaire de ses obligations au titre du Contrat, d'événements de Force Majeure ou d'un acte ou d'une omission du Partenaire ou d'un tiers (y compris, mais sans s'y limiter, le cas où des actions sont effectuées par le Partenaire ou un tiers en contradiction avec la Documentation).

17. INDEMNISATION

- 17.1. Indemnisation. EVBox indemnifiera le Partenaire pour les responsabilités encourues par le Partenaire au titre des Réclamations pour responsabilité du fait des produits et des Réclamations relatives aux DPI (collectivement dénommées « **Réclamations d'indemnisation** »), à condition que le Partenaire (i) notifie immédiatement EVBox par écrit en

décrivant l'incident et la Réclamation d'indemnisation, et fournisse tous les détails raisonnablement requis au sujet de l'incident ; (ii) s'abstienne de toute reconnaissance de responsabilité, accord ou compromis en rapport avec la Réclamation d'indemnisation sans le consentement écrit préalable d'EVBox ; (iii) accorde à EVBox le droit exclusif de contrôler la défense et/ou le règlement d'une Réclamation d'indemnisation, y en utilisant les conseillers professionnels désignés par EVBox ; et (iv) fournisse à EVBox et à ses conseillers professionnels toute l'assistance raisonnable et l'accès aux locaux, dirigeants, administrateurs, employés, agents, représentants ou conseillers du Partenaire, ainsi qu'à tous les actifs, comptes, documents et registres pertinents sous le contrôle du Partenaire, afin de permettre à EVBox et à ses conseillers professionnels de les examiner et d'en prendre des copies aux fins d'évaluer la Réclamation d'indemnisation.

- 17.2. Exclusions. EVBox n'aura aucune obligation d'indemnisation envers le Partenaire en vertu de l'Article 17 dans la mesure où une Réclamation d'indemnisation survient en raison (i) de l'utilisation des Produits par le Partenaire en violation des conditions du présent Contrat, y compris, sans limitation, en dehors du Territoire, (ii) la modification des Produits ou de toute partie de ceux-ci par toute personne autre qu'EVBox, ou (iii) la poursuite de l'utilisation des Produits après avoir été informé d'une Réclamation d'indemnisation ou d'un risque important pour la sécurité, (iv) la poursuite de l'utilisation des Produits après avoir été informé de toute activité présumée contrefaisante ou après avoir été informé ou avoir reçu des modifications, de nouvelles versions ou des mises à jour du Produit qui auraient permis d'éviter la violation présumée, (v) l'utilisation des Produits en combinaison avec d'autres logiciels ou données, à condition que les Produits ne soient pas la cause de la Réclamation d'indemnisation, ou (vi) l'utilisation de toute version des micrologiciels autre que la version la plus récente mise à disposition par EVBox. Dans tous les cas, la responsabilité d'EVBox d'indemniser le Partenaire pour les frais éventuels engagés en cas de Réclamation d'indemnisation est limitée à la contribution proportionnelle d'EVBox à la Réclamation d'indemnisation.

18. DURÉE ET RÉSILIATION

- 18.1. Durée. Le Contrat prend effet à la Date d'entrée en vigueur et reste en vigueur jusqu'à ce que les obligations des deux Parties concernant les Produits ou Services applicables aient été entièrement remplies.
- 18.2. Résiliation. Chaque Partie est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations, de résilier le Contrat ou toute commande, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, sans indemnité à verser à l'autre Partie, sans autre notification de manquement, par lettre recommandée, si l'autre Partie (i) fait l'objet d'une liquidation judiciaire, (ii) fait l'objet de la nomination d'un séquestre, d'un administrateur ou de tout autre fonctionnaire similaire chargé de gérer les affaires, les activités et les biens de l'autre Partie, (iii) l'autre Partie manque à ses obligations en vertu des Articles 9 (Factures et Paiements) ou 21 (Éthique et conformité).
- 18.3. Résiliation pour manquement. Chaque Partie peut résilier le présent Contrat et les commandes en cours pour motif valable, avec effet immédiat, en cas de manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles, après notification écrite préalable restée sans effet dans les 30 jours suivant sa réception.
- 18.4. Exécution continue. L'émission d'une Confirmation de commande ou la livraison de Produits par EVBox après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat ne saurait être interprétée comme un renouvellement ou une prolongation de celui-ci, ni comme une renonciation à sa résiliation. En l'absence d'accord écrit contraire signé par les Parties, toutes ces transactions seront régies par les conditions standard de vente d'EVBox (conditions de vente des partenaires d'EVBox) dans leur version alors en vigueur.

19. COMMUNICATION

- 19.1. Coordination du Contrat. Chaque Partie désigne un coordinateur chargé de la mise en œuvre et de l'exécution du présent Contrat. Chaque Partie peut changer de coordinateur en informant l'autre Partie par écrit.
- 19.2. Notifications. Les notifications relatives à l'exécution ou à la réserve des droits et obligations de l'une ou l'autre des Parties en vertu du présent Contrat doivent être (i) rédigées en français, (ii) écrites et (iii) adressées au coordinateur de l'autre Partie et à son adresse enregistrée par courrier recommandé. Les notifications en vertu du présent Contrat ne seront effectives et exécutoires que si les conditions énoncées ci-dessus sont remplies.
- 19.3. Réception des notifications. Toute notification sera réputée avoir été reçue : (i) par voie électronique, le Jour ouvrable suivant le moment de sa transmission, ou (ii) par courrier recommandé, le jour de sa remise à la Partie destinataire, comme en atteste l'avis de remise correspondant.
- 19.4. Publicité. Pendant la durée du Contrat, le Partenaire est autorisé à se présenter comme « *Partenaire agréé EVBox* » sur le Territoire. Toute autre utilisation par le Partenaire des noms commerciaux, marques commerciales, logos, marques appartenant à EVBox est soumise à l'accord écrit préalable d'EVBox. EVBox est en droit de mentionner le Partenaire comme partenaire dans ses supports promotionnels.

20. FORCE MAJEURE

- 20.1. Force Majeure. « **Force Majeure** » désigne tout événement échappant au contrôle raisonnable d'une Partie et ayant une incidence sur l'exécution de ses obligations au titre du Contrat, y compris les catastrophes naturelles, les conditions météorologiques extrêmes, les incendies, les émeutes, les guerres et les opérations militaires, les situations d'urgence nationale ou locale, les actes ou la négligence du gouvernement, les interdictions d'importation, d'exportation et/ou de transit, les différends économiques de quelque nature que ce soit, les grèves ou autres conflits sociaux, inondations, foudre, explosions, effondrements, perturbations du trafic ou des réseaux électriques, pandémies et épidémies, pénuries mondiales, réduction ou non-fonctionnement des réseaux, systèmes ou équipements de tiers et les conséquences de tout ce qui précède, ainsi que tout acte de négligence d'une personne ou d'une entité qui échappe au contrôle raisonnable de cette Partie.
- 20.2. Effets de la Force Majeure. Sauf en cas qui concerne les obligations de paiement, aucune des Parties ne sera en défaut ni responsable du retard ou du non-respect de ses obligations au titre du Contrat si ce retard ou ce manquement résulte d'un cas de Force Majeure, y compris un cas de Force Majeure affectant des tiers et des affiliés impliqués dans les Produits et Services fournis dans le cadre du présent Contrat.

21. ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

- 21.1. Politique. Chaque Partie déclare et garantit qu'elle se conforme, à ses propres frais, à toutes les lois et réglementations relatives à ses activités dans le cadre du présent Contrat, telles qu'elles peuvent être modifiées de temps à autre, ainsi qu'à toutes les conditions qui lui sont imposées dans les licences, enregistrements, permis et autorisations applicables. Chaque partie reconnaît avoir lu et accepté de respecter les engagements qu'elle a pris en matière d'éthique et de responsabilité sociale et environnementale, tels qu'ils sont énoncés dans ses documents de référence et dans sa politique RSE.
- 21.2. Déclarations et garanties. À cet égard, chaque Partie déclare et garantit à l'autre Partie que ses propriétaires, administrateurs et dirigeants se conforment aux lois internationales et nationales applicables aux activités des Parties dans le cadre du Contrat (y compris toute modification apportée à ces lois pendant la Durée du présent Contrat) relatives, entre autres : (i) aux droits de l'homme et

aux libertés fondamentales individuelles, en particulier l'interdiction (a) du travail des enfants et de toute autre forme de travail forcé ou obligatoire ; (b) toute forme de discrimination au sein de l'entreprise d'une Partie - ou du groupe d'entreprises d'une Partie, le cas échéant - ou dans ses relations avec des tiers ; (ii) aux embargos, trafic d'armes et de stupéfiants et au terrorisme ; (iii) aux licences commerciales, d'importation et d'exportation et les exigences douanières ; (iv) la santé et la sécurité des employés et des tiers ; (v) l'emploi, l'immigration et l'interdiction de recourir à des travailleurs non déclarés ; (vi) la protection de l'environnement ; (vii) la criminalité en col blanc, principalement la corruption et les pots-de-vin, la fraude, le trafic d'influence (ou l'infraction équivalente en vertu du droit national applicable au présent Contrat), l'obtention par la fraude, le vol, l'utilisation abusive de biens sociaux, la contrefaçon, la falsification et l'utilisation de documents falsifiés, ainsi que toute infraction connexe ; (viii) les mesures de lutte contre le blanchiment d'argent ; ou (ix) le droit de la concurrence.

- 21.3. Coopération. Chaque Partie informe immédiatement l'autre Partie de toute violation grave ou de toute circonstance susceptible de constituer une violation grave des règles susmentionnées dans le cadre de ses relations avec l'autre Partie.

22. DIVERS

- 22.1. Conformité. Chaque Partie déclare et garantit qu'elle respecte et continuera de respecter toutes les lois, réglementations, instructions et politiques commerciales et douanières applicables, y compris notamment toutes les exigences nécessaires en matière de dédouanement, de preuves d'origine, de licences d'exportation et d'importation, et toutes les déclarations nécessaires auprès des organismes gouvernementaux compétents ou les divulgations relatives à la libération ou au transfert des produits. Le Partenaire s'engage à ne pas exporter ou réexporter, ni permettre l'exportation ou la réexportation de tout Produit, Service, Documentation, technologie ou information obtenus en vertu du présent Contrat (ou de tout produit direct de celui-ci) en violation de ces lois, embargos, restrictions ou réglementations. Le Partenaire indemniserà EVBox pour toute violation de cet Article.
- 22.2. Intégralité de l'accord. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne son objet et remplace tout accord, garantie, déclaration, représentation, entente ou engagement antérieur. L'applicabilité de toute condition d'achat ou autre condition générale ou spécifique du Partenaire est expressément rejetée.
- 22.3. Modifications. Les modifications ou compléments apportés au Contrat ne sont valables que s'ils ont été convenus par écrit entre les Parties.
- 22.4. Cession. Le Partenaire ne peut céder ou sous-traiter ses droits et obligations en vertu du présent Contrat ni transférer celui-ci de quelque manière que ce soit sans l'accord préalable écrit d'EVBox. Toute tentative de cession en violation du présent article est nulle et sans effet. Le Partenaire consent par les présentes à la cession du présent Contrat (ou de l'un de ses droits et obligations en vertu du présent Contrat) par EVBox (i) à ses Affiliés ou (ii) dans le cadre de toute fusion, consolidation, réorganisation, vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs ou de toute transaction similaire.
- 22.5. Absence de renonciation. Le fait pour EVBox de ne pas exercer ou d'exercer avec retard un droit ou un recours prévu par le présent Contrat ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à ce recours ni à d'autres droits ou recours, et l'exercice unique ou partiel de ce droit ou de ce recours n'empêche pas l'exercice ultérieur de ce droit ou de ce recours ou l'exercice de tout autre droit ou recours. Toute renonciation par EVBox à l'application des dispositions du présent Contrat doit être faite par écrit et ne saurait être

opposable à EVBox comme une renonciation à tout droit ou recours en cas de non-respect ultérieur.

22.6. Divisibilité. Si une disposition du Contrat est ou devient illégale, invalide ou inapplicable, cela n'affectera pas la légalité, la validité ou l'applicabilité des autres dispositions du Contrat ; et si cette disposition serait légale, valide ou applicable dans la mesure où une partie de celle-ci serait supprimée, cette disposition s'appliquera avec les modifications minimales nécessaires pour la rendre légale, valide ou applicable.

22.7. Survie. La résiliation ou l'expiration du Contrat, quelle qu'en soit la cause, n'affectera pas les dispositions du Contrat qui sont expressément ou implicitement destinées à entrer en vigueur ou à rester en vigueur à la date de résiliation ou d'expiration du Contrat, y compris les Articles 9 (Factures et paiement), 15 (Confidentialité) et 16 (Limitation de responsabilité), qui survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat.

23. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

23.1. Droit applicable. Le Contrat et toutes les Confirmations de commande sont exclusivement régis par le droit français, sans référence au droit international privé. L'applicabilité de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises de 1980 est exclue.

23.2. Recours hiérarchiques. Tout litige découlant du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci sera soumis en premier lieu aux coordinateurs des Parties. Si les coordinateurs des Parties ne parviennent pas à résoudre le litige dans un délai de 20 Jours ouvrables, l'une ou l'autre des Parties peut saisir le comité de pilotage composé de deux membres désignés par chaque Partie. Si le litige ne peut être résolu conformément à la recommandation du comité directeur dans un délai de 20 Jours ouvrables suivant la date de la recommandation, il peut être porté devant les tribunaux compétents.

23.3. Compétence. Les Parties donnent compétence exclusive aux Tribunaux de Bordeaux pour régler tout litige ou toute réclamation découlant du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci.

ANNEXE 1: SUPPORT TECHNIQUE

1. NIVEAUX DE SUPPORT

- 1.1. Niveaux de Support. Les parties conviennent que les obligations relatives à la fourniture de services d'assistance et de support pour les Produits sont divisées en deux niveaux, L1 et L2, et que les actions d'assistance attendues des Parties, selon le cas, sont définies dans le tableau ci-dessous pour chaque niveau de support.

Niveau d'assistance	Actions d'assistance
« L1 » (<i>Support client final</i>)	- Aider les utilisateurs finaux, les installateurs et les techniciens de maintenance pour toute question relative au logiciel de supervision installé sur les Produits, y compris, mais sans s'y limiter : les informations relatives au compte, les modifications des paramètres, l'activation et la désactivation des stations de recharge ou des jetons/tokens, les paramètres du logiciel de supervision, les factures et les paiements. - Répondre aux questions sur les Produits et le logiciel de supervision, notamment (i) le type de matériel de la station de recharge, (ii) le fournisseur du logiciel de supervision et les abonnements, (iii) les instructions d'utilisation destinées aux utilisateurs finaux. - Utiliser les formations et la Documentation fournies par EVBox pour (1) répondre aux questions techniques de base sur les Produits et leur utilisation posées par des tiers, (2) résoudre les dysfonctionnements de base : câble coincé, carte refusée, câble non connecté, station de recharge hors ligne, et (3) résoudre les problèmes de base des Produits (codes d'erreur de la station, problèmes d'installation de base). - Transmettre les problèmes non résolus liés aux Produits au niveau d'assistance L2 avec tous les détails de l'incident (tels que définis ci-dessous) et y compris les journaux du backend.
« L2 » (<i>Support technique Partenaire</i>)	- Fournir et maintenir une base de connaissances : Documentation, formation technique, formation au support. La base de connaissances est disponible sur la page d'assistance et sur le Portail Partenaires. - Aider à distance à résoudre des problèmes complexes liés aux Produits soulevés via le Portail Partenaires. - Enquêter et mettre en œuvre les meilleurs efforts pour résoudre les problèmes remontés liés aux Produits ou aux micrologiciels. - Développer, réviser, mettre à jour et mettre à la disposition du Partenaire et de ses clients des micrologiciels pour les Produits conformément à la Documentation. <i>Le Support technique Partenaire est fourni en anglais, français et allemand.</i>

2. RÉPARTITION DES RÔLES

- 2.1. Répartition des rôles. Les Parties conviennent que leurs obligations d'assistance concernant les Produits vendus ou installés sur le Territoire sont réparties conformément à la matrice des rôles et responsabilités suivante.

OBLIGATIONS D'ASSISTANCE			
Produits	Niveau de soutien	Partenaire	EVBox
<i>Produits DC</i>	<i>L1</i>	<i>Responsable</i>	
	<i>L2</i>		<i>Responsable</i>

3. NIVEAU DE SERVICE

- 3.1. Processus d'escalade. Le Partenaire est responsable d'escalader les cas de support de L1 vers L2. L'escalade vers le support L2 d'EVBox doit être effectuée conformément aux conditions énoncées ci-dessous. Le Partenaire doit s'assurer que seuls les cas de support qui n'ont pas pu être raisonnablement résolus à l'aide de la Documentation et de la base de connaissances sont escaladés vers le support L2 d'EVBox.
- 3.2. Informations requises. Lors de l'escalade des cas de support vers le support de niveau 2 d'EVBox, le Partenaire doit s'assurer que toutes les informations requises dans le formulaire d'escalade du Portail Partenaire (« **Détails de l'incident** ») sont fournies à EVBox dans la demande d'escalade que le Partenaire effectue dans le Portail Partenaire.
- 3.3. SLA de Support technique Partenaire. EVBox déploiera des efforts commercialement raisonnables pour respecter le SLA non contraignant défini ci-dessous.

Action de Support	Niveau de Service – Support technique Partenaire
Réponse	J+ 2 Jours ouvrables à compter de l'envoi des Détails de l'incident.
Diagnostic du défaut	J+ 5 Jours ouvrables à compter de la réponse.
Pièces de rechange et remplacements	J+10 Jours ouvrables après le diagnostic du défaut.

4. SOUS-TRAITANCE

- 4.1. Sous-traitance. Chaque Partie a le droit de sous-traiter (tout ou partie) de ses obligations au titre de la présente Annexe 1 (Support Technique) sans le consentement de l'autre Partie, à condition que ses sous-traitants se soient engagés contractuellement à respecter l'article 21 (Éthique et conformité) et soient liés par des obligations au moins aussi strictes que celles énoncées dans le présent Contrat.
- 4.2. Responsabilité. Chaque Partie est responsable des actions ou omissions de ses sous-traitants comme s'il s'agissait des siennes.