

R É S E A U eborn

The logo for 'eborn' is written in a bold, lowercase, sans-serif font. Above the 'e' and 'b' are the letters 'R É S E A U' in a smaller, uppercase, sans-serif font. The 'n' at the end of 'eborn' is stylized to resemble a power cord that loops back and ends in a three-pronged electrical plug.

GUIDE DE
L'USAGER

AVRIL 2024



A propos du réseau eborn

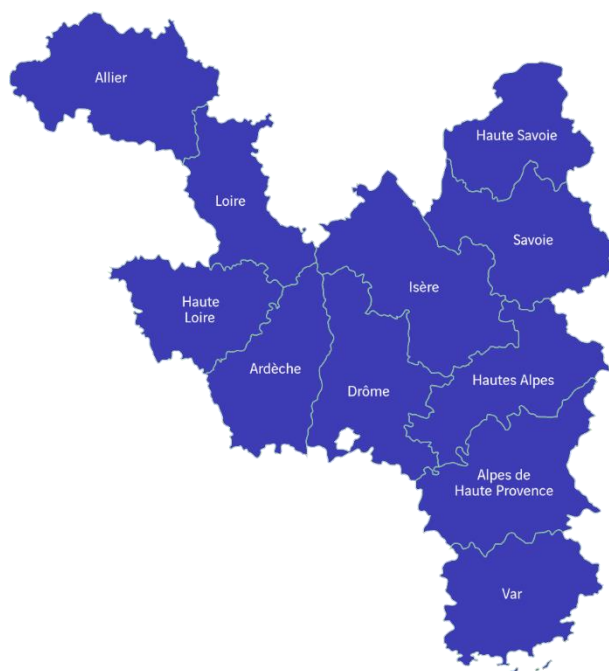
Le réseau eborn compte **1300 bornes publiques de recharge accélérée et rapide** réparties sur 11 départements des régions Auvergne Rhône Alpes et Provence Alpes Côte d'Azur.

L'implantation des bornes est équilibrée entre **zones rurales et urbaines**, offrant ainsi une qualité de service optimale.

Le réseau eborn est le **plus grand réseau public de recharge du Sud-Est**, tant en termes de maillage territorial qu'en termes de nombre de point de charge ouvert au public. Il a été fondé par les Syndicats d'énergie : SDE03, SDE04, SYM05, SDE07, TE38, SDED, SIEL, SDE43, SDES, SYANE et SYMIELECVAR, propriétaires du réseau.

Aussi, par son réseau de partenaires, le badge eborn donne **accès à plus de 100 000 points de charge en Europe**.

La cartographie du réseau est accessible sur le site Internet **eborn.fr** et sur l'**application mobile**.



Typologie des infrastructures

Le réseau eborn compte des bornes de recharge **accélérées et rapides**, permettant d'optimiser le temps de charge.

1. La recharge accélérée à 22 kW en courant alternatif

Elle permet une **recharge de 100 km en moins d'une heure**, sur la plupart des véhicules acceptant une recharge accélérée à 22 kW.

Chaque borne est équipée de deux points de charge comprenant chacun deux prises : type 2 (charge en 22kW) et type E/F (charge standard). Le câble nécessaire à la recharge sur ces bornes est fourni avec le véhicule par le concessionnaire automobile. La puissance délivrée s'adapte au modèle de véhicule jusqu'à 22kW.

La recharge de deux véhicules en simultané est possible en tout temps sur ces bornes. Ces bornes n'ont pas de câble intégré.



Type 2



Type E/F

2. La recharge accélérée à 24 kW en courant continu

Un nouveau type de borne fait son apparition sur le réseau eborn. Elle permet une **recharge de 100 km en moins d'une heure**, sur la plupart des véhicules acceptant une recharge accélérée à 22 kW en courant alternatif, ou 24 kW en courant continu.

Chaque borne est équipée de deux points de charge comprenant : une prise type 2 (charge jusqu'à 22kW en courant alternatif) et type E/F (charge standard) à gauche, un câble Chademo et un câble Combo 2 (charge jusqu'à 24 kW en courant continu) à droite. La puissance délivrée s'adapte au modèle de véhicule jusqu'à 22 ou 24kW suivant le point de charge.

La recharge de deux véhicules en simultané est possible en tout temps sur ces bornes. Ces bornes ont des câbles intégrés uniquement sur le point de charge de droite.



3. La recharge rapide de 50 kW

Elles permettent une **recharge de 100 km en environ 25 min**, sur les véhicules acceptant une recharge rapide à 50 kW.

Chaque borne est équipée de deux points de charge comprenant chacun trois prises : type 2, Chademo et Combo 2. Le câble de charge est intégré à la borne.

La recharge de deux véhicules est possible à condition que l'un des deux véhicules utilise une prise type 2 et que l'autre utilise une prise Chademo ou Combo 2. Ces bornes ont un câble intégré.

Chaque borne est équipée de deux points de charge. Le réseau compte ainsi près de **2 600 points de charge** ouverts au public sur le territoire.



Accès au service

Le service de recharge proposé par eborn est un **service public**, accessible à l'ensemble des détenteurs de véhicules électriques et hybrides rechargeables, avec ou sans abonnement.

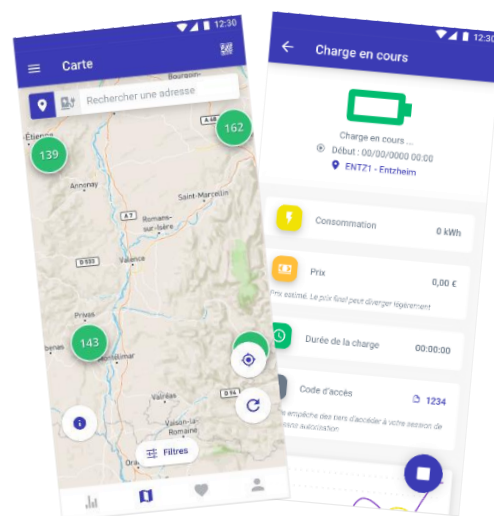
Un abonné accède au service avec son badge eborn ou avec son smartphone.

Un non-abonné accède au service :

- Avec le badge eborn
- Grâce à son smartphone, depuis l'application, ou directement en scannant le QR code de la borne
- Par carte bancaire sans contact pour les bornes qui le proposent
- Avec le badge d'un autre opérateur de mobilité

L'**application mobile** du réseau eborn est disponible sur Google Play et sur App Store.

L'application eborn permet aussi d'avoir un aperçu en temps réel des disponibilités des points de charge. La carte du site moncompte.reseau-eborn.fr permet également de connaître la disponibilité des points de charge.



Utilisation de la borne

Borne accélérée (22 kW - 24 kW)

Pour lancer une charge sur une borne de recharge accélérée :

1. Sélectionnez votre point de charge
2. Badgez votre carte d'abonnement sur le lecteur des cartes d'abonnement, ou votre carte bancaire sur le terminal de paiement sans contact, ou scannez le QR code avec votre smartphone
3. Ouvrez la trappe, branchez votre véhicule à la prise choisie et fermez la trappe

Pour arrêter la charge sur une borne de recharge accélérée :

1. Sélectionnez votre point de charge
2. Badgez votre carte d'abonnement sur le lecteur des cartes d'abonnement, ou votre carte bancaire sur le terminal de paiement sans contact, ou scannez le QR code avec votre smartphone
3. Ouvrez la trappe, débranchez votre véhicule à la prise choisie et fermez la trappe

!/!\: les bornes pourvues de lecteurs de carte bancaire sont pourvues de deux lecteurs : un lecteur pour les cartes d'abonnement, et un autre lecteur spécifique pour les cartes bancaires.

Borne accélérée

Lancer la recharge



1. Sélectionnez votre point de charge



2. Passez votre badge, ou votre carte bancaire sur le terminal sans contact, ou scannez le QR code



3. Ouvrez la trappe, branchez le véhicule à la prise choisie et fermez la trappe

Arrêter la recharge



1. Sélectionnez votre point de charge



2. Passez votre badge, ou votre carte bancaire sur le terminal sans contact, ou scannez le QR code



3. Ouvrez la trappe, débranchez le véhicule et fermez la trappe



Bonne route !

Borne rapide (50 kW)

Pour lancer une charge sur une borne de recharge rapide :

1. Badgez votre badge d'abonnement, ou votre carte bancaire sur le terminal de paiement sans contact, ou scannez le QR code avec votre smartphone (notez bien le code d'accès secret qui vous est fourni dans le cas d'une charge lancée par smartphone)
2. Sélectionnez votre point de charge (prise Chademo, Combo2 ou Type2)
3. Branchez votre véhicule à la prise choisie et appuyez sur le bouton « START » puis « CONTINUER »

Pour arrêter la charge sur une borne de recharge rapide :

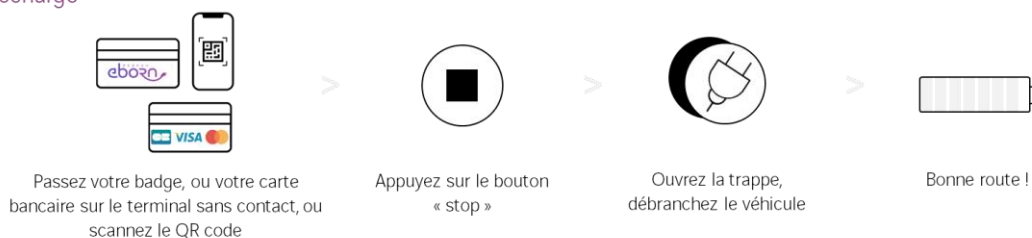
1. Badgez votre badge d'abonnement, ou votre carte bancaire sur le terminal de paiement sans contact, ou scannez le QR code avec votre smartphone
2. Appuyez sur le bouton « STOP »
3. Attendez la fin du processus de charge et débranchez votre véhicule

Borne rapide

Lancer la recharge



Arrêter la recharge



Abonnement

L'abonnement au réseau compte plusieurs avantages. En plus d'avoir un espace client dédié et de bénéficier d'une tarification préférentielle, les abonnés eborn ont accès via leur badge à plus de 100 000 points de charge en Europe.

L'abonnement au réseau eborn est conclu pour une durée renouvelable par tacite reconduction. Par défaut, il est donc automatiquement reconduit pour les particuliers comme pour les professionnels. Le renouvellement automatique peut être désactivé par une action manuelle dans la rubrique « abonnements » de l'espace client.

Particuliers

Le particulier souhaitant s'abonner au réseau peut le faire en ligne, en créant un compte sur le site moncompte.reseau-eborn.fr, puis en commandant un abonnement à la carte ou au forfait afin de bénéficier du tarif préférentiel. Un badge est envoyé par voie postale lors de la première souscription d'abonnement au réseau eborn (délai d'envoi d'environ 1 semaine).

Les particuliers ont accès à 2 types d'abonnements :

- **Abonnement à la carte**

Le paiement de la charge est effectué à la fin de chaque session de charge. Le montant de la charge est :

- Débité du solde prépayé, ou
- Prélevé sur carte bancaire enregistrée sur le compte

- **Abonnement au forfait mensuel**

Le montant du forfait mensuel est :

- Débité du solde prépayé, ou
- Prélevé sur carte bancaire enregistrée sur le compte, ou
- À payer manuellement par carte bancaire ou par virement dans les 14 jours suivant la date d'émission de la facture.

Au-delà de 250 kWh consommé par mois, ou pour les pénalités post-charge, l'abonné doit payer à la fin de chaque session de charge pour les kWh supplémentaires consommés, ou la durée de stationnement sans recharge. Le montant de ces charges supplémentaires est :

- Débité du solde prépayé, ou
- Prélevé sur carte bancaire enregistrée sur le compte.

Gestionnaires de flottes de véhicules

Un service public, une collectivité ou une entreprise souhaitant s'abonner peut le faire en contactant le service commercial d'eborn à l'adresse contact@reseau-eborn.fr.

Les gestionnaires de flottes ont accès à 2 types d'abonnements :

- **Abonnement à la carte**

Le paiement de l'abonnement annuel est effectué à la fin du premier mois.

Le paiement des sessions de charge est effectué à la fin de chaque mois par :

- Prélèvement sur carte bancaire enregistrée sur le compte,
- Ou prélèvement SEPA,
- Ou par dépôt de facture sur Chorus Pro.

- **Abonnement au forfait mensuel**

L'abonné à deux options :

- Le paiement de l'abonnement au forfait mensuel pour une année complète est effectué lors de la souscription à l'abonnement. Une facture sera adressée à la fin de chaque mois en cas de dépassement du seuil de 250 kWh/mois.
- Ou le paiement de l'abonnement est effectué à la fin de chaque mois par :
 - Prélèvement sur carte bancaire enregistrée sur le compte,
 - Ou prélèvement SEPA,
 - Ou par dépôt de facture sur Chorus Pro.

Itinérance et réseaux de recharge partenaires

L'itinérance permet à un abonné d'accéder avec son badge à toutes les bornes des réseaux avec lesquels eborn a signé un accord d'interopérabilité.

L'intégralité des bornes accessibles avec un badge eborn sont identifiées dans l'application eborn ou sur la cartographie du site moncompte.reseau-eborn.fr. Le tarif appliqué sur les bornes accessibles en itinérance dépend du type de borne. Le tarif est indiqué au niveau du descriptif de la borne dans l'application ou sur le site moncompte.reseau-eborn.fr, le tarif qui s'applique n'est pas celui indiqué physiquement sur la borne hors du réseau eborn.

En cas de difficulté lors de la recharge en itinérance, l'utilisateur peut contacter l'assistance du réseau partenaire par téléphone (le numéro de support se trouve généralement sur la borne).



Espace client

Le site moncompte.reseau-eborn.fr permet d'accéder à l'espace client.

Cet espace permet de :

- Visualiser la disponibilité des bornes sur le réseau auxquelles donne accès le badge (réseau eborn et réseaux partenaires en itinérance) – CARTE
- Enregistrer des sites / bornes en favoris – FAVORIS
- Suivre ses sessions de charge et consommations. – TABLEAU DE BORD
- Acheter un abonnement – BOUTIQUE

Depuis le menu latéral, l'abonné peut accéder rapidement à de l'information sur son compte.

Informations sur votre compte accessibles depuis votre espace client

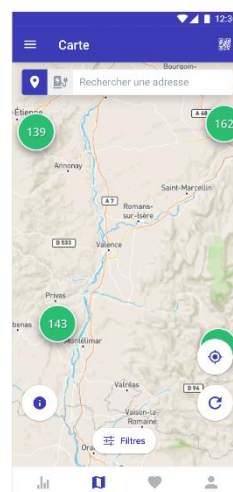
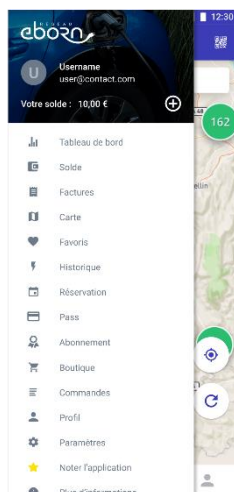
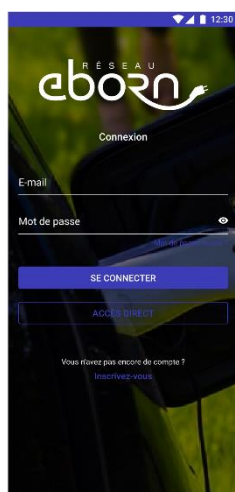
- Profil** → Votre profil (coordonnées, mot de passe, ...)
- Portefeuille** Nouveau → Vos moyens de paiement, suivi des transactions et des factures
- Charges** → Votre suivi de sessions de charge
- Réservations** → Vos réservations de points de charge eborn
- Pass** → Votre badge (numéro de badge...)
- Abonnements** → Votre abonnement (adhésion, numéro...)
- Commandes** → Vos commandes (suivi de vos achats)
- Déconnexion**

moncompte.reseau-eborn.fr

Application eborn

L'application est accessible aux abonnés comme aux non-abonnés. Elle permet à un abonné de se connecter à son compte et donc d'avoir accès à son espace personnel (tableau de bord, suivi de facturation, de consommation...), de démarrer une session de charge, de repérer des bornes, d'accéder à la boutique eborn, etc.

L'**application mobile** du réseau eborn est disponible sur Google Play et sur App Store.



Tarification

Les tarifs en vigueur sont consultables sur le site internet eborn.fr, rubrique tarifs. Les tarifs sont différents suivant le profil de l'utilisateur (abonné au réseau eborn ou non) et du type de borne (recharge accélérée, rapide ou ultra-rapide).

Si vous êtes abonné auprès du réseau eborn, ou non-abonné mais vous rechargeant par carte bancaire sur le terminal de paiement bancaire ou via le smartphone en mode non-abonné, le prix de la recharge dépend du nombre de kWh consommé*. Tout kWh entamé est facturé. Une pénalité post-charge s'applique 30 minutes après la fin de votre recharge entre 8h et 20h, pour toute minute de stationnement à la borne sans recharge. Toute minute entamée est facturée.

Si vous êtes abonné auprès d'un autre opérateur de mobilité, c'est ce dernier qui fixe le prix de la recharge. Rendez-vous sur son site web ou sur son application smartphone afin de consulter les tarifs de la recharge.

* une exception existe : sur les bornes rapides de marque EFACEC, un forfait s'applique quel que soit le volume de kWh consommés pour la recharge par carte bancaire sur le terminal de paiement bancaire. L'utilisation du smartphone pour lancer une charge, en renseignant directement dans votre smartphone les coordonnées de votre carte bancaire, permet de payer la recharge en fonction du nombre de kWh réellement consommés.

Le montant de ces forfaits est disponible sur le site internet eborn.fr/tarifs.

Réservation d'une borne

La réservation est possible sur les bornes accélérées, pour une durée de 30 minutes avant l'utilisation de la borne, en passant par l'application eborn ou votre compte moncompte.reseau-eborn.fr. Le service de réservation des bornes est un service réservé aux abonnés du réseau eborn.

Contact

Le réseau eborn met à disposition des usagers un numéro unique : 04 23 10 03 50. Ce numéro met en contact les usagers avec les deux centres d'appels dédiés au réseau :

- Centre d'appels technique - 24/7 : Assistance pour problème technique à la borne (la charge ne démarre pas, le câble est coincé, etc.)
- Centre d'appel commercial - du lundi au vendredi de 9h à 18h : Assistance pour les sujets commerciaux (mot de passe perdu, renouvellement d'un abonnement, réclamation, etc.)

Vous êtes sourd ou malentendant ? Contactez-nous par mail, un numéro spécial pour communiquer par SMS avec l'assistance technique vous sera fourni : contact@reseau-eborn.fr.