



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES – FAQ

Réseau | Bornes | Utilisation du service |
Abonnement et gestion de mon compte |
Réseaux partenaires



Le réseau et les bornes

Qu'est-ce que le réseau eborn ?

Le réseau eborn est un réseau public de 1300 bornes de recharge accélérée et rapide réparties sur 11 départements : Allier (03), Alpes de Haute Provence (04), Ardèche (07), Drôme (26), Haute-Loire (43), Hautes-Alpes (05), Haute-Savoie (74), Isère (38), Loire (42), Savoie (73), Var (83). Le réseau eborn offre ainsi un seul et même service de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables, s'adressant aux particuliers, aux entreprises et aux collectivités.

L'abonnement eborn donne aussi accès à un réseau de 100 000 points de charge dans toute l'Europe.

Qui gère le réseau eborn ?

Eborn a été créé par 11 Syndicats publics d'énergie, SDE03, SDE04, SyME05, SDE07, SDED (26), TE38, SIEL (42), SDE43, SDES (73), SYANE (74) et SymielecVar (83), réunis en groupement. Le groupement des syndicats a confié à [Easy Charge](#), filiale du Groupe VINCI dédiée à la mobilité électrique, la gestion opérationnelle de ses points de recharge dans le cadre d'une délégation de service public.

Où se situent les bornes ?

Les 1300 bornes du réseau eborn sont réparties dans les 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.

La cartographie du réseau est accessible sur le site Internet [eborn.fr](#) et sur l'application mobile permet de localiser les bornes.

L'abonnement eborn donne aussi accès à un réseau de 100 000 points de charge dans toute l'Europe.

Quels types de bornes sont accessibles sur le réseau eborn ?

Le réseau eborn donne accès à 2 types principaux de bornes de recharge : les bornes de recharge accélérée et les bornes de recharge rapide.

Recharge accélérée : Il faut dissocier les bornes de recharge accélérée 22kW AC et les bornes de recharge accélérée 22 kW AC – 24 kW DC.

Recharge accélérée 22 kW AC :

La recharge accélérée permet une recharge de 100 km du véhicule 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, standard européen pour la recharge de véhicules électriques) et type E/F (charge standard, prise domestique). Le câble nécessaire à la recharge sur ces bornes est fourni avec le véhicule par le concessionnaire automobile.

Recharge accélérée 22 kW AC – 24 kW DC :

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. Ces bornes ont des câbles intégrés uniquement sur le point de charge de droite.

Recharge rapide

La recharge rapide permet une recharge de 100 km du véhicule 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

(charge en 22kW, standard européen pour la recharge de véhicules électriques), Chademo (principalement pour les véhicules électriques asiatiques) et Combo 2 (norme européenne en matière de recharge rapide, compatible sur pratiquement toutes les voitures électriques vendues en France, acceptant une recharge rapide d'au moins 50 kW).

Est-ce que les bornes ont un câble intégré ?

Tout dépend du type de borne :

- Les bornes de recharge accélérée 22 kW AC n'ont pas de câble intégré ;
- Les bornes de recharge accélérée 22 kW AC – 24 kW DC ont un câble intégré sur la partie droite de la borne pour la recharge en Chademo ou Combo 2. Pour une recharge en T2 ou E/F sur la partie gauche de la borne, le câble n'est pas intégré ;
- Les bornes de recharge rapide ont un câble intégré à la borne.

Comment savoir si une borne est disponible ?

L'application eborn, disponible sur Google Play et Apple Store, permet 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 du service

Comment accéder au service ?

Les bornes sont accessibles avec ou sans abonnement :

- Pour les abonnés, vous pouvez accéder au service avec votre pass eborn ou avec votre smartphone en mode connecté, et la procédure dépend du type de borne
- Pour les non abonnés, vous pouvez accéder au service avec les moyens suivants :
 - o Avec votre smartphone, depuis l'application, ou directement en scannant le QR code de la borne
 - o Par carte bancaire sans contact pour les bornes qui le proposent
 - o Avec le pass d'un autre opérateur de mobilité

Comment utiliser la borne et lancer une charge ?

Pour lancer une charge sur une borne de recharge rapide :

1. Badgez votre carte 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 carte 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

Pour lancer une charge sur une borne de recharge accélérée 22 kW AC :

1. Sélectionnez votre point de charge
2. Badgez votre carte 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 22 kW AC :

1. Sélectionnez votre point de charge

2. Badgez votre carte 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

Est-ce que je peux directement payer à la borne avec ma carte bancaire ?

Oui, il est possible de payer avec votre carte bancaire si la borne est équipée d'un terminal de paiement sans contact.

Si la borne ne possède pas de terminal de paiement sans contact, vous pouvez lancer votre charge avec votre smartphone, en renseignant directement depuis votre smartphone les coordonnées de votre carte bancaire.

Que faire si la charge ne démarre pas avec ma carte bancaire ?

Certaines de nos bornes sont équipées de terminaux de paiement bancaire sans contact. Afin de débiter une recharge, veuillez suivre les instructions indiquées sur l'écran du terminal bancaire. Afin de pouvoir débiter une session de recharge, il est nécessaire que l'option "sans contact" soit activée sur votre carte bleue et que vous n'ayez pas atteint votre plafond de paiement sans contact.

Si vous avez atteint votre plafond sans contact, ou si la borne ne possède pas de terminal de paiement sans contact, vous pouvez lancer votre charge avec votre smartphone, en renseignant depuis votre smartphone les coordonnées de votre carte bancaire. Le lancement de charge par smartphone fonctionne lorsque la couverture en réseau téléphonique est suffisante autour de la borne.

Si vous rencontrez d'autres problèmes, contactez notre assistance téléphonique au 04 23 10 03 50.

Que signifie la mention « solde minimum sur compte eborn prépayé et autorisation en mode invité : 19 € » dans la description du tarif ?

Cela signifie qu'il faut un solde minimum de 19 € sur le compte prépayé pour démarrer la charge. Cette « provision » est calculée en fonction du tarif pratiqué à la borne et permet d'éviter que votre solde soit négatif en fin de charge.

Que faire si mon pass n'est pas accepté par la borne ?

Dans le cas d'un abonnement eborn à la carte, la première chose à vérifier est si le solde de votre compte est suffisant (le solde doit être supérieur à la provision demandée au point de charge), ou si un moyen de paiement valide est enregistré dans votre profil. Ajoutez des crédits au besoin et réessayez. Si votre charge ne se lance toujours pas, contactez l'assistance technique du réseau eborn au 04 23 10 03 50.

Je lance une charge par smartphone, qu'est-ce que le code secret ?

Pour toute charge démarrée avec smartphone, un code secret est associé à la session de charge. Vous aurez besoin de ce code pour arrêter la charge. Ce code est une sécurité pour empêcher des tiers mal intentionnés d'arrêter la charge à votre insu. En cas d'oubli du code secret, appelez le numéro d'assistance au 04 23 10 03 50 et l'opérateur vous donnera le code ou arrêtera la charge à distance.

Quels sont les tarifs proposés ?

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 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.

Comment est calculé le prix de la recharge ?

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 ce forfait est disponible sur le site internet www.eborn.fr/tarifs.

La charge a duré quelques secondes et s'est arrêtée immédiatement. Dois-je payer ?

Une recharge inférieure à 500Wh et inférieure à 2min est considérée infructueuse et ne donne pas lieu à facturation.

Est-ce que je peux réserver une borne à l'avance ?

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.

Dois-je payer mon stationnement en plus de ma recharge ?

Pour les bornes de recharge installées sur la voie publique, dans la majorité des cas il n'y a pas de coût de stationnement additionnel. Cependant dans certains cas, des arrêtés communaux rendent le stationnement payant en plus de la recharge, ou le stationnement limité à 2 heures sur la borne. Il convient de se renseigner auprès de la commune.

Pour les bornes de recharge installées sur des parkings dont l'accès est payant, cela dépend de l'accord en vigueur avec le propriétaire du parking.

Comment obtenir une facture suite à ma recharge ?

Pour les abonnés au réseau eborn, les factures sont disponibles dans votre espace personnel sur le site moncompte.reseau-eborn.fr.

Les non abonnés démarrant une charge par smartphone ou par carte bancaire peuvent demander une facture auprès du service commercial du réseau eborn à l'adresse suivante : contact@reseau-eborn.fr.

Abonnement et gestion de mon compte

A quoi me donne accès le badge ?

Avec un seul pass, vous pouvez accéder à l'ensemble des bornes du réseau eborn, réparties sur 11 départements ((Allier (03), Alpes de Haute Provence (04), Ardèche (07), Drôme (26), Haute-Loire (43), Hautes-Alpes (05), Haute-Savoie (74), Isère (38), Loire (42), Savoie (73), Var (83)) sans discontinuité. Un abonnement au réseau eborn vous permet de bénéficier d'un tarif préférentiel sur ces infrastructures.

Votre badge abonné au réseau eborn vous permet également un accès à d'autres bornes de recharge sur le territoire national. Dans ce cas, la tarification applicable n'est pas celle indiquée sur les bornes, mais celle indiquée dans l'application eborn, en sélectionnant le point de charge de la borne souhaitée.

L'abonnement eborn donne aussi accès à un réseau de 100 000 points de charge dans toute l'Europe.

Comment s'abonner ?

Vous êtes un particulier :

Il suffit de créer votre compte sur le site moncompte.reseau-eborn.fr, puis de commander un abonnement à la carte ou au forfait afin de bénéficier du tarif préférentiel. Un pass vous sera envoyé par voie postale lors de votre première souscription d'abonnement au réseau eborn. En attendant votre pass, vous pouvez accéder aux bornes par carte bancaire ou par l'application mobile en tant qu'abonné.

Vous êtes un service public, une collectivité ou une entreprise :

Contactez le service commercial à l'adresse contact@reseau-eborn.fr pour définir vos modalités d'abonnement et facturation.

Mon abonnement est-il automatiquement reconduit ?

Votre abonnement au réseau eborn est conclu pour une durée renouvelable par tacite reconduction. Il est donc automatiquement reconduit.

Comment résilier mon abonnement au réseau eborn ?

Votre abonnement à la carte au réseau eborn est conclu pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction. Vous avez la possibilité de le résilier :

- A son terme, sous réserve de respecter un préavis de quinze jours ;
- En cours d'exécution, sous réserve de respecter un préavis de trente jours.

Votre abonnement au forfait au réseau eborn est conclu pour une durée d'un mois renouvelable par tacite reconduction. Vous avez la possibilité de le résilier en respectant un préavis de quinze jours.

La résiliation ne dispense pas l'abonné de payer l'intégralité des sommes dues au titre du service et ce jusqu'à la date de prise d'effet effective de ladite résiliation, étant précisé que tout mois débuté est dû intégralement dans le cas d'un abonnement au forfait mensuel.

Je suis abonné au réseau eborn, comment payer mes recharges ?

L'abonné à la carte paye ses recharges en fin d'acte de charge par débit du solde prépayé, ou par prélèvement sur la carte bancaire enregistrée sur le compte

L'abonné au forfait mensuel doit payer son forfait au début du mois, sous 14 jours à la date d'émission de la facture, par l'un des moyens suivants :

- De manière automatique par débit du solde prépayé, ou prélèvement sur la carte bancaire enregistrée sur le compte
- De manière manuelle par paiement par carte bancaire ou virement

Au-delà des 250 kWh de recharge inclus dans le forfait mensuel, ou pour le paiement des pénalités post-charge, c'est le paiement en fin d'acte de charge qui s'applique. Pour cela, du solde prépayé est nécessaire, ou une carte bancaire enregistrée sur le compte.

Je suis abonné au forfait mensuel, comment est calculé le montant de 250 kWh inclus dans le forfait mensuel ?

La consommation des 250 kWh est calculée sur les recharges effectuées pour un mois entier, du 1^{er} jour du mois jusqu'à la fin calendaire du mois. Le montant non consommé sur un mois n'est pas reportable sur le mois suivant.

Je suis un ancien abonné et j'avais un compte pré-payé, comment puis-je me faire rembourser le montant encore présent sur mon compte ?

Pour les anciens abonnés au réseau eborn, une demande de remboursement du solde est à formuler auprès du service commercial du réseau eborn à l'adresse contact@reseau-eborn.fr

Comment consulter l'historique de mes recharges ?

Sur le site internet moncompte.reseau-eborn.fr l'onglet « Charges » ou via l'application mobile eborn, dans l'onglet « Sessions ». La rubrique « tableau de bord » permet également de suivre votre consommation mensuelle.

Je n'ai pas encore reçu mon pass eborn, pourrai-je recharger sur les bornes par d'autres moyens ?

En attendant la réception de votre pass eborn, la recharge est possible au tarif abonné en utilisant votre smartphone en mode connecté à votre compte abonné :

- Depuis l'application eborn
- En scannant directement le QR code qui renvoie vers l'interface web, en veillant à être connecté avec vos identifiants abonnés

Puis-je commander plusieurs pass eborn pour le même compte ?

Il est possible d'obtenir plusieurs pass pour le même compte eborn. Il convient d'en faire la demande auprès du service commercial à l'adresse contact@reseau-eborn.fr.

Je suis sourd et malentendant, comment faire en cas de problème technique sur une borne ?

Une assistance par SMS est mise à disposition des personnes sourdes et malentendantes. Cette assistance est joignable 24h/24 au numéro suivant : 06 27 56 90 09.

Réseaux partenaires

Qu'est-ce que l'itinérance / l'interopérabilité ?

L'itinérance permet à un utilisateur, abonné auprès du réseau eborn, d'accéder avec un seul et même pass, à toutes les bornes de recharge du réseau eborn, mais aussi toutes les bornes des réseaux avec lesquels des accords d'interopérabilité sont signés.

Puis-je utiliser d'autres bornes en dehors du réseau avec ma carte ?

Le pass eborn vous donne accès à un large réseau de bornes en dehors du réseau eborn. Retrouvez l'intégralité des bornes accessibles avec votre pass eborn dans l'application eborn ou sur la cartographie du site moncompte.reseau-eborn.fr. Pour connaître les détails de la borne et notamment la tarification de la recharge, il faut sélectionner la borne dans la cartographie puis sélectionner un point de charge.

Quel est le tarif des bornes hors du réseau eborn ?

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.

J'ai un badge d'un autre opérateur, comment savoir s'il est accepté sur les bornes du réseau eborn ?

Cette information peut être obtenue auprès de votre opérateur de mobilité, renseignez-vous auprès de lui.

Je n'arrive pas à démarrer ma charge sur le réseau partenaire

Vérifiez que vous avez suffisamment de solde sur votre compte eborn, et au besoin contactez l'assistance du réseau eborn pour vérifier que votre abonnement est en ordre. Si le problème persiste, contactez l'assistance du réseau partenaire par téléphone (le numéro de support se trouve généralement sur la borne).