

CONDITIONS GÉNÉRALES CARTE DE RECHARGE DATS 24 PARTICULIERS

version FÉVRIER 2026

Les Conditions générales relatives à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers (ci-après également : les Conditions) régissent la relation entre le Client en tant que demandeur et utilisateur de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers d'une part et DATS 24 d'autre part. Lors de la demande et/ou de l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 et du Site web de la Carte de recharge, le Client prend connaissance des Conditions générales relatives à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers et il en accepte l'application. Dans le cas où le Client ne serait pas (plus) d'accord avec l'application d'une ou plusieurs dispositions des Conditions générales relatives à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers, il deviendrait totalement impossible de continuer à l'utiliser.

Identité de l'émetteur de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers

DATS 24 SA, dont le siège social est établi à B-1500 Hal, Edingensesteenweg 196, TVA BE 0893.096.618, RPM Bruxelles

Définitions

Client

Le Client est la personne physique qui demande et/ou utilise une Carte de recharge DATS 24 Particuliers. Le Client est toujours majeur et agit en qualité de Consommateur. Une personne mineure ou n'agissant pas en qualité de consommateur ne peut en aucun cas être un Client aux termes des présentes Conditions.

Consommateur

Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Service clientèle

Le Service clientèle de DATS 24 pour la Carte de recharge DATS 24 Particuliers est joignable au + 32 (0) 2 363 51 52 pendant les heures d'ouverture, par e-mail à info@dat24.be ou par courrier postal à l'adresse suivante : Edingensesteenweg 196, 1500 Hal.

Contrat

L'intégralité du contrat conclu entre DATS 24 et le Client relatif à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers, comprenant le formulaire de demande, les Conditions générales relatives à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers et le mandat de domiciliation européen (le cas échéant). Les présentes Conditions générales font partie intégrante du Contrat, de sorte qu'il ne peut y être dérogé que moyennant une notification écrite explicite de DATS 24. La priorité des documents contractuels est conforme à l'ordre suivant : (a) le formulaire de demande, (b) le mandat de domiciliation européen (le cas échéant) et les autres annexes (le cas échéant), et (c) les présentes Conditions générales relatives à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers.

Site web de la Carte de recharge

La page web <https://dat24.be/fr/particulier/recharge/carte-recharge> et ses pages secondaires qui ont pour but d'informer le Client sur la Carte de recharge DATS 24 Particuliers.

Conditions générales Carte de recharge DATS 24 Particuliers

1. Objet des Conditions :

Les présentes Conditions visent à fournir au Client les informations essentielles à propos des droits et obligations liés à la demande et à l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers, des bornes de recharge DATS 24 et du Site web de la Carte de recharge.

2. Carte de recharge DATS 24 Particuliers et Site web de la Carte de recharge :

Grâce à sa Carte de recharge DATS 24 Particuliers, le Client peut recharger sa voiture électrique à l'une des bornes de recharge DATS 24 ou des bornes du réseau interopérable.

Parallèlement à sa Carte de recharge DATS 24 Particuliers, DATS 24 offre la possibilité au Client de consulter ses sessions de recharge mensuelles dans le récapitulatif qui lui est envoyé avec la facture par e-mail.

3. Demande de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers :

Demande de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers : Le Contrat est conclu au moment de la demande de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers. La Carte de recharge DATS 24 Particuliers peut être demandée sur le site web : https://customer.dats24.be/wps/portal/dats-customer/fr/b2c/help/service/charging_pass.

4. Le Contrat est conclu sous la condition suspensive de (i) l'approbation de la demande par DATS 24 et (ii) la réception ultérieure par DATS 24 du mandat de domiciliation européen signé au nom du Client.

DATS 24 peut refuser une demande en cas, entre autres, de suspicion d'abus sous quelque forme que ce soit à l'égard du Client, sans préjudice de tout autre droit dont elle pourrait disposer, ou pour tout autre motif. Si la demande est approuvée, DATS 24 contacte le Client par e-mail pour lui demander, sans engagement (sauf indication contraire), de signer le mandat de domiciliation européen par voie numérique. Après bonne réception du mandat de domiciliation européen signé, DATS 24 envoie un e-mail au Client confirmant l'activation de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers et celle-ci lui est envoyée par la poste.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

5. Mandat de domiciliation européen pour un prélèvement récurrent :

En signant le Contrat et en souscrivant au mandat de domiciliation européen, le Client reconnaît autoriser DATS 24 à envoyer des instructions à sa banque pour débiter son compte, et cette dernière à débiter son compte conformément aux instructions de DATS 24. Le Client bénéficie d'un droit de remboursement par sa banque selon les conditions décrites dans la convention qu'il a passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les huit semaines suivant la date de débit du compte. La banque du Client peut l'informer concernant ses droits dans le cadre de ce mandat. Le Client s'engage à autoriser des prélèvements récurrents sur son compte bancaire et à veiller à ce que celui-ci soit suffisamment approvisionné afin que les ordres de débit puissent être effectués. Dans le cas contraire, la banque peut facturer des frais qui seront à la charge du Client.

6. Utilisation de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers :

La Carte de recharge DATS 24 Particuliers est réservée à un usage strictement personnel. Le Client s'engage à ne pas prêter ou donner sa Carte de recharge DATS 24 Particuliers à d'autres personnes et à ne pas l'utiliser à des fins s'inscrivant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. S'il s'avère que le Client n'a pas fait tout ce qui était en son pouvoir pour que cette Carte de recharge DATS 24 Particuliers soit utilisée uniquement dans les conditions susmentionnées, il supportera seul les conséquences qui en découlent, déchargeant DATS 24 de toute responsabilité.

Tout utilisateur d'une borne de recharge doit respecter les instructions et/ou consignes figurant sur ou à proximité de celle-ci (entre autres les instructions d'utilisation, les consignes de sécurité, etc.) pour sa propre sécurité et celle des tiers.

7. Tarifs :

La Carte de recharge DATS 24 Particuliers est liée à un abonnement. Le prix de l'abonnement pour la recharge d'un véhicule électrique peut être consulté sur le Site web de la Carte de recharge et est mentionné dans le Contrat relatif à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers. Le prix de l'électricité, exprimé en euros par kWh, est variable et peut être consulté sur le Site web de la Carte de recharge, auquel le Client peut également accéder via l'app DATS 24. Les prix pour la recharge d'un véhicule électrique à une borne du réseau interopérable sont mentionnés sur le Site web de la Carte de recharge. Ils relèvent de la responsabilité de l'exploitant de la borne concernée et sont régis par les conditions de ce dernier. Lors de la recharge d'un véhicule électrique à une borne du réseau interopérable, des frais de roaming sont portés en compte par DATS 24 afin de couvrir les coûts des intermédiaires qui rendent possibles la connexion et la transaction avec la Carte de recharge DATS 24 Particuliers. L'utilisateur est tenu de vérifier le prix avant le début de la session de recharge.

8. Facture et paiement :

La facture découlant de l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers est envoyée tous les mois par voie numérique à l'adresse e-mail communiquée par le Client. La facture constitue une notification préalable du montant à débiter du compte du Client. Le paiement se fait toujours par domiciliation. Tous les montants sont facturés et payés en euros. À la demande du Client, la facture peut être envoyée par la poste.

9. Délai de paiement :

Les montants dus doivent être acquittés définitivement dans les 10 jours calendrier à compter de la date de facturation. Le solde total restant dû est toujours immédiatement exigible à la fin du Contrat.

10. Retard de paiement :

Lorsque DATS 24 ne reçoit pas le paiement (intégral) d'une facture dans les délais, un rappel est envoyé gratuitement au Client. Toutefois, des frais peuvent être portés en compte pour les rappels pour non-paiement à partir de la quatrième échéance par année civile. Les frais pour ces rappels n'excéderont pas 7,50 euros, majorés des frais d'expédition applicables au moment de l'envoi. Le rappel peut être envoyé par e-mail, le cas échéant.

Lorsque la facture n'a toujours pas été payée (intégralement) 14 jours après réception du rappel de paiement par le Client (ce qui est réputé être 3 jours ouvrables après l'envoi par la poste ou 1 jour calendrier après l'envoi par e-mail), celui-ci est redevable d'un intérêt sur le montant restant dû égal au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, deuxième alinéa, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire (afin d'indemniser DATS 24 des frais extrajudiciaires encourus pour obtenir le paiement des montants dus) de :

- a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;
- c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,01 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500,01 euros.

Dans la mesure où DATS 24 a connaissance du numéro de compte du Client, celui-ci a droit aux mêmes intérêts de retard que ceux mentionnés au paragraphe précédent si DATS 24 reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client dans le délai de paiement mentionné au paragraphe 2. Les frais liés aux courriers de rappel et de mise en demeure sont à la charge de DATS 24.

11. Résiliation du Contrat relatif à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers par le Client :

Le Client peut à tout moment mettre fin au Contrat par écrit et sans motivation, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. À cette fin, le Client contacte le Service clientèle par l'intermédiaire des canaux de communication mis à sa disposition.

12. Blocage et résiliation du Contrat relatif à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers par DATS 24 :

DATS 24 peut à tout moment mettre fin au Contrat par écrit et sans motivation, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. DATS 24 peut également bloquer, provisoirement ou définitivement, l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers et/ou mettre un terme immédiat au Contrat, sans être redevable d'une quelconque indemnisation, de plein droit et sans mise en demeure préalable, si

- (i) elle soupçonne un abus ;
- (ii) le Client commet une infraction grave et/ou répétée aux obligations qui lui incombent en vertu du Contrat, notamment des paiements tardifs répétés ;
- (iii) le Client est en état de cessation de paiement ;
- (iv) le Client conclut un arrangement avec ses créanciers ((demande de) règlement collectif de dettes) ou est déclaré insolvable ;
- (v) un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire a été désigné ;
ou
- (vi) le Client ne procède plus à aucune recharge pendant un an.

DATS 24 est en droit de réclamer des frais administratifs pour le déblocage éventuel de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers.

13. Récupération de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers :

DATS 24 peut à tout moment récupérer ou échanger la Carte de recharge DATS 24 Particuliers sur instruction motivée. Dans ce cas, le Client restituera la Carte de recharge DATS 24 Particuliers à DATS 24 conformément aux instructions et dans le délai qui y est spécifié. Si le Client ne respecte pas ces instructions (dans les délais), DATS 24 pourra désactiver la Carte de recharge DATS 24 Particuliers. Le Client est responsable de tous les dommages qui résulteraient de la non-restitution (dans les délais) de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers.

14. Perte ou vol de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers :

En cas de perte ou de vol de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers, le Client en avertit immédiatement DATS 24. DATS 24 bloquera alors la Carte de recharge DATS 24 Particuliers, à condition que le Client se soit suffisamment identifié. Jusqu'au moment du blocage, le Client est entièrement responsable de tout dommage résultant d'une utilisation illicite, d'un vol ou d'un usage abusif de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers. En cas de comportement frauduleux ou de non-respect des obligations découlant du Contrat, le Client est responsable de tout dommage en résultant.

15. Garantie et responsabilité :

Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité des biens. DATS 24 est uniquement responsable des dommages prévisibles et avérés qui sont la conséquence immédiate et directe d'une erreur de sa part dans l'exploitation de sa propre station ou borne de recharge. DATS 24 n'est pas responsable des dommages occasionnés par le Client ou par des tiers à l'une de ses stations ou bornes de recharge ou à la suite de la recharge électrique, ni d'une éventuelle interruption de l'alimentation en électricité, DATS 24 n'assumant aucune obligation d'approvisionnement dans le cadre du Contrat. Le Client est responsable de tous dommages causés à lui-même, à DATS 24 et/ou à des tiers, qui sont la conséquence d'opérations incorrectes lors d'une session de recharge et/ou du non-respect des obligations contractuelles.

En cas de survenance d'un événement dommageable pour lequel DATS 24 peut être tenue responsable, le Client s'engage à signaler le dommage à DATS 24 dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 3 semaines à compter du moment où ce dommage a été constaté.

La responsabilité totale de DATS 24 est dans tous les cas limitée aux dommages directs avérés résultant d'une erreur de sa part dans l'exploitation de sa propre station ou borne de recharge, avec un montant total maximum de 50 000,00 euros et ce, dans la mesure où cela est couvert par et payé au titre de toute assurance responsabilité de DATS 24.

Les limitations de responsabilité énoncées dans le présent article seront toujours considérées comme juridiquement valables. Dans le cas où une telle limitation de responsabilité irait au-delà de ce qui est légalement autorisé, elle sera automatiquement réduite à la limitation maximale autorisée. Si une telle limitation de responsabilité n'est pas juridiquement valable dans certaines hypothèses, ces hypothèses seront considérées comme non intentionnelles.

16. Droit de rétractation :

Le Client a le droit de se rétracter du Contrat dans un délai de 14 jours à compter de la date de sa conclusion. Le droit de rétractation peut être exercé par une déclaration sans équivoque adressée au Service clientèle. Pour prouver que la rétractation a été effectuée dans les délais, il est préférable d'envoyer un courrier ou un e-mail. Le Client peut envoyer cette déclaration à DATS 24 SA, Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, ou par e-mail à info@dat24.be. Le client peut, sans y être obligé, utiliser le modèle de formulaire qu'il peut télécharger sur le site web <https://profile.dats24.be/api/v1/document/withdrawal-form?language=fr>. Aucun coût supplémentaire n'est associé à l'exercice du droit de rétractation. Toutefois, si le Client a déjà utilisé la Carte de recharge DATS 24 Particuliers pendant le délai de rétractation, les frais pour les sessions de recharge seront portés en compte.

17. Utilisation du site web et de l'app :

Le Client est conscient des limites et des risques liés à l'utilisation d'internet ou de tout autre média par lequel DATS 24 met ses services à disposition aujourd'hui et à l'avenir. Le Client connaît également les risques inhérents au stockage et au transfert numériques ou électroniques d'informations. Le Client accepte que DATS 24 ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant de l'utilisation de ses sites web ou de l'internet en conséquence des risques susmentionnés.

DATS 24 ne peut être tenue responsable du contenu des sites web ou apps accessibles par des liens sur son site web. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/l'app de DATS 24 n'implique en aucun cas l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web/apps. De plus, le Client est personnellement responsable de vérifier que ces sites web/apps sont exempts de virus et autres programmes ou éléments susceptibles d'être dommageables pour son équipement. Les dispositions qui précèdent ne portent pas atteinte aux obligations légales de DATS 24 relatives à la communication d'informations exactes et transparentes.

18. Validité et modification des Conditions :

Si l'une des dispositions des Conditions générales relatives à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions.

Le fait que DATS 24 omette d'exiger la stricte application d'une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions. DATS 24 se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions. DATS 24 se réserve ainsi également le droit de modifier, de suspendre, de reporter, de limiter ou d'annuler à tout moment les modalités de demande et d'octroi des avantages.

Le cas échéant, le Client n'a pas droit à une quelconque indemnité. En cas de modifications, DATS 24 en informera le Client par e-mail. Si le client n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier le Contrat relatif à la Carte de recharge DATS 24 Particuliers sans frais et avec effet immédiat, au plus tard le dernier jour du mois suivant la notification. Le Client est également informé que la poursuite de l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 Particuliers et/ou du Site web de la Carte de recharge implique la prise de connaissance et l'acceptation des modifications apportées aux présentes Conditions.

19. Communication :

Communication : Le Client accepte que toutes les communications et notifications en vertu du Contrat puissent se faire par e-mail adressé à son adresse e-mail habituelle qu'il souhaite utiliser dans le cadre du Contrat avec DATS 24 et en reconnaît le caractère écrit, suffisant, adéquat et individuel. Le Client s'engage à informer DATS 24 dans les délais de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification, adresse et informations relatives au paiement, afin de permettre à DATS 24 de fournir un service correct.

Sauf indication contraire, le Client doit toujours envoyer les notifications destinées à DATS 24 à l'adresse de son siège social ou à info@dat24.be. DATS 24 peut envoyer des notifications au Client à son adresse postale ou à la dernière adresse e-mail qu'il a communiquée ou, le cas échéant, à l'adresse indiquée dans les registres de la population, les publications au Moniteur belge ou d'autres bases de données accessibles au public.

20. Questions ou plaintes :

Pour toute question ou plainte, le Client peut s'adresser en premier lieu au Service clientèle en toutes circonstances. Si la solution proposée par le Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter le Service de Médiation pour le Consommateur. Le Client peut introduire une plainte en cliquant sur Introduire un dossier sur le site web du Service de Médiation.

21. Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige est alors porté devant les tribunaux belges compétents et soumis au droit belge.

Pour les achats en ligne, le Client peut également consulter les possibilités de recours pour les consommateurs sur le site web de la Commission européenne, dans sa propre langue (Voies de recours pour les consommateurs de l'UE - Commission européenne).

22. Traitement des données à caractère personnel : DATS 24 traite les données à caractère personnel du Client conformément à la législation sur la protection des données, aux fins et sur la base des fondements juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité B2C de DATS 24

La Déclaration de confidentialité est disponible en ligne
https://api.colruytgroup.com/api/static/dats24/privacyverklaring/B2C_FR.pdf.
et peut également être demandée auprès du Service clientèle.

Des modifications sont susceptibles d'y être apportées de temps à autre.
Le Client peut retrouver dans la Déclaration de confidentialité B2C de DATS 24 de plus amples informations concernant, entre autres, ses droits, les données qui sont collectées et la manière dont elles sont utilisées, ainsi que des informations sur la durée de conservation et le partage de ses données à caractère personnel avec des tiers éventuels.