

Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers – version 23/05/2023

Les Conditions générales de 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 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 de la Plateforme de la carte de recharge, le Client prend connaissance des Conditions générales de 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 de plusieurs disposition(s) des Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers, toute utilisation de la Carte de recharge deviendrait totalement impossible.

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

DATS 24 DATS 24 S.A.,
dont le siège social est établi à B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196,
TVA BE 0893.096.618 – RPM Bruxelles

Définitions

Client Le Client est la personne physique qui demande une Carte de recharge DATS 24 particuliers et/ou utilise la Plateforme de la carte de recharge. Le Client est majeur et il 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 générales.

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 DATS 24 pour la Carte de recharge DATS 24 particuliers est joignable au +32 (0) 2 363 51 52 ; par e-mail à info@dat24.be ou par courrier postal à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal.

Contrat L'intégralité du contrat entre DATS 24 et le Client relatif à la Carte de recharge DATS 24 particuliers, comprenant le formulaire de demande, les Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers et le mandat de domiciliation européen.

Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers

- Objet des présentes Conditions :** Les présentes Conditions visent à fournir au Client les informations essentielles à propos des droits et obligations liées à la demande et à l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 et de la Plateforme de la Carte de recharge pour recharger un véhicule électrique, aux prix et tarifs en vigueur, par le biais d'une borne de recharge électrique de DATS 24 ou d'une borne de recharge d'une société autre que DATS 24 du réseau interopérable en utilisant la Carte de recharge DATS 24 particuliers, conforme aux normes européennes en vigueur.
- Carte de recharge et Plateforme de la carte de recharge DATS 24 :** Grâce à sa Carte de recharge DATS 24 particuliers, le Client peut charger sa voiture électrique à l'une des bornes de recharge DATS 24 ou à une borne du réseau interopérable. Les bornes de recharge disponibles peuvent être consultées par le biais du lien suivant : <https://msp.dat24.be/sp/customer/services/charging/map/>. Parallèlement à sa Carte de recharge, DATS 24 offre la possibilité au Client de suivre de près ses sessions de recharge en ligne et de vérifier la quantité ainsi que le montant des recharges au moyen d'une plateforme mise en place à cet effet. La Plateforme de la carte de recharge donne également la possibilité au Client de localiser les bornes de recharge.
- Demande de la Carte de recharge DATS 24 :** La Carte de recharge DATS 24 peut être demandée sur le site web https://customer.dat24.be/wps/portal/datscustomer/fr/b2c/help/service/charging_pass. En cas de soupçon d'abus, entre autres, DATS 24 peut refuser une demande, sans préjudice de tout autre droit à sa disposition. Si la demande est approuvée, DATS 24 contacte le Client par e-mail pour lui demander de signer le mandat de domiciliation européen par voie numérique. Après bonne réception, DATS 24 envoie un e-mail au Client confirmant l'activation de la Carte de recharge DATS 24 et celle-ci est envoyée au Client par la poste.
Le Contrat est conclu sous la condition suspensive de l'approbation de la demande par DATS 24 et de la réception par DATS 24 du mandat de domiciliation européen signé et entre en vigueur au moment de l'introduction de la demande de la Carte de recharge DATS 24. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.
- Mandat de domiciliation européen pour un prélèvement récurrent :** En signant le Contrat, 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 alimenté 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.
- Utilisation de la Carte de recharge DATS 24 :** La Carte de recharge DATS 24 est réservée à un usage strictement personnel. Le Client s'engage à ne pas prêter ou donner sa Carte de recharge DATS 24 à d'autres personnes. S'il s'avère que le Client n'a pas fait tout ce qui était en son pouvoir pour que cette carte demeure personnelle, 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 prescriptions figurant sur les bornes ou à proximité de celles-ci (entre autres les consignes d'utilisation, l'interdiction de fumer) pour sa propre sécurité et celle des tiers.
- Tarifs :** La Carte de recharge DATS 24 est liée à un abonnement. Le prix de l'abonnement pour la recharge électrique d'un véhicule est disponible sur <https://customer.dat24.be/wps/portal/datscustomer/fr/dats24/mobility/chargingb2c> et est renseigné dans le Contrat relatif à la Carte de recharge DATS 24. Le prix de l'électricité, exprimé en euros par kWh, est variable et peut être consulté sur la Plateforme de la Carte de recharge, que le Client peut également consulter via le code QR figurant sur une borne de recharge de DATS 24. Les prix de la recharge d'un véhicule électrique à une borne du réseau interopérable sont mentionnés sur la Plateforme de la carte de recharge. Lors de la recharge d'un véhicule électrique à une borne du réseau interopérable, des frais de roaming sont portés en compte. Ces frais de roaming sont portés en compte par DATS24 pour couvrir les coûts des intermédiaires qui rendent possibles la connexion et la transaction avec notre carte de recharge
- Décompte et paiement :** Le décompte après utilisation de la Carte de recharge DATS 24 est envoyé chaque mois au format numérique à l'adresse e-mail communiquée par le Client. Le décompte constitue une notification préalable du montant à débiter au Client. Le paiement se fait toujours par domiciliation.
- Délai de paiement :** Les montants dus doivent être acquittés définitivement dans les 10 jours calendrier à compter de la date du décompte. Le solde total ouvert est toujours immédiatement exigible à la fin du contrat.
- Paiement tardif :** Lorsque DATS 24 ne reçoit pas de paiement après le décompte, une première lettre de rappel est automatiquement envoyée au Client. À partir du courrier recommandé, un intérêt de 1 % sera dû de plein droit et sans autre mise en demeure sur la dette totale par mois entamé. Par ailleurs, la dette

totale sera majorée d'une indemnité de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 50,00 €, au titre d'indemnité forfaitaire en vue de couvrir les frais autres que la perte d'intérêts et les frais de justice.

- Validité des enregistrements à la Plateforme de la carte de recharge :** Les quantités et montants renseignés sur la Plateforme de la carte de recharge correspondent aux sessions de recharge réellement effectuées par le Client. À des fins de contrôle, ces données sont immédiatement mises à la disposition du Client après la session de recharge sur la Plateforme de la carte de recharge. Si le Client constate une erreur, il en informe DATS 24 au plus tard 4 jours ouvrables après la session de recharge. Les données contenues sur la Plateforme de la carte de recharge forment la preuve de la transaction du Client. L'enregistrement correct de telles transactions avant et après l'opération contestée laisse présumer que la Plateforme de la carte de recharge a fonctionné correctement.
- Résiliation du contrat de 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 un délai de préavis de 1 mois. Pour ce faire, le Client prend contact avec le Service clientèle.
- Résiliation du contrat de carte de recharge DATS 24 particuliers par DATS 24 :** DATS 24 peut mettre fin par écrit au Contrat, à tout moment et sans motivation, moyennant le respect d'une période de préavis d'un mois.
DATS 24 peut également mettre un terme immédiat au Contrat, sans être redevable d'une quelconque indemnité, de plein droit et sans mise en demeure préalable, si elle présume un abus au vu du comportement de recharge ; si le Client commet une infraction grave et/ou répétée aux obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat ; notamment en cas de retard de paiement répété ou s'il est en état de cessation de paiement ; si le Client conclut un arrangement avec ses créanciers ((demande de) règlement collectif de dettes) ou est déclaré insolvable ; en cas de désignation d'un administrateur provisoire, d'un médiateur de dettes ou d'une personne similaire ; ou s'il ne procède plus à aucune recharge pendant un an.
- Récupération de la Carte DATS 24 particuliers :** DATS 24 peut à tout moment récupérer ou échanger la Carte de recharge DATS 24 moyennant une demande motivée.
- Perte ou vol de la Carte de recharge DATS 24 :** En cas de perte ou de vol de la Carte de recharge DATS 24, le Client en informe immédiatement DATS 24. DATS 24 bloquera ensuite la Carte de recharge DATS 24, 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. Le Client est responsable de tout dommage résultant d'un comportement frauduleux ou du non-respect des obligations découlant du Contrat.
- Garantie et responsabilité :** Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité des biens. DATS 24 est seul responsable des dommages prévisibles et avérés qui sont la conséquence immédiate et directe d'une erreur de DATS 24 dans l'exploitation de sa borne de recharge. DATS 24 ne peut être tenue responsable de tout dommage occasionné par le Client ou par des tiers à l'une de ses bornes de recharge ou à la suite de la recharge électrique, ni d'une éventuelle interruption de l'alimentation en électricité, DATS 24 n'étant soumise à aucune obligation d'approvisionnement dans le cadre du présent 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 à la borne de recharge et/ou du non-respect des obligations contractuelles.
- Droit de rétractation :** Le Client a le droit d'annuler le présent Contrat dans les 14 jours suivant le jour de sa conclusion. Le droit de rétractation peut être exercé par une déclaration sans équivoque adressée au Service à la clientèle. Aucun coût supplémentaire n'est associé à l'exercice du droit de rétractation.
- Utilisation du site web et de l'app :** Le Client connaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre média permettant, aujourd'hui et à l'avenir, à DATS 24 de mettre ses services à disposition. Le Client connaît également les risques du stockage et du transfert numérique ou électronique d'informations. Le Client accepte que DATS 24 ne peut être tenu responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses sites web ou de l'Internet en conséquence des risques susmentionnés. DATS 24 ne peut être tenu responsable du contenu des sites web ou apps mis à disposition par des liens sur son site web. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/app de DATS 24 n'implique à aucun moment l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web/apps. De plus, le Client est responsable de vérifier que ces sites web/apps soient exempts de virus et autres programmes ou éléments susceptibles d'être dommageables pour ses appareils.
- Validité et modification des Conditions :** Si l'une des dispositions des Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 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 de plusieurs disposition(s) 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 immédiatement le Client. Si le client n'accepte pas ces modifications, il a le droit de résilier gratuitement le contrat de la Carte de recharge DATS 24 particuliers immédiatement 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 et/ou de la Plateforme de la carte de recharge implique la prise de connaissance et l'acceptation des modifications apportées aux présentes Conditions.
- Communication :** Le Client accepte que toutes communications et notifications en vertu du présent contrat puissent se faire par e-mail ou par l'intermédiaire du décompte et en reconnaît le caractère écrit, suffisant, adéquat et individuel.
- Questions ou plaintes :** Pour toute question ou plainte, le Client peut toujours s'adresser au Service clientèle dans un premier temps. Si la solution proposée par notre Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'une instance indépendante et neutre, reconnue par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Un formulaire de plainte peut être téléchargé sur www.ombudsmanducommerce.be à cet effet. Ce formulaire peut être envoyé par e-mail à info@ombudsmanducommerce.be ou par courrier à l'adresse Ombudsman du Commerce, Avenue E. Van Nieuwenhuyse 8, 1160 BRUXELLES. Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige est alors du ressort des tribunaux belges compétents et soumis au droit belge.
Si le Client n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter notre Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client peut alors s'adresser, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.
- Protection de la vie privée et des données à caractère personnel :** La demande et/ou l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 et de la Plateforme de la carte de recharge DATS 24 exigent la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client. Le Client s'engage à informer le Service clientèle en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à DATS 24 de fournir un service correct. Cette prestation de services implique

notamment le traitement correct de la demande de Carte de recharge DATS 24, mais aussi de permettre au Client d'utiliser la Carte de recharge DATS 24 et la Plateforme de la carte de recharge.

La protection des données à caractère personnel du Client est extrêmement importante pour DATS 24. Dès lors, DATS 24 s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

Le Client jouit d'un droit d'accès, de copie, de rectification et d'effacement, d'un droit à la portabilité des données, d'un droit d'opposition (à certains traitements, notamment à des fins de marketing direct) ainsi que d'un droit à la limitation du traitement dans certains cas.

Si le Client souhaite introduire une plainte, il peut contacter notre délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse privacy@colruytgroup.com, par téléphone au +32(0)2 363 54 00 ou par courrier à l'adresse Edingenssesteenweg 196, 1500 Halle. Enfin, le Client peut également introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, à savoir l'Autorité de protection des données en Belgique.

DATS 24 traite les données à caractère personnel du Client pour les finalités et les motifs juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité Xtra. La Déclaration de confidentialité est disponible en ligne, elle peut être demandée au Service clientèle ou dans l'une des Marques Participantes Xtra (telles que définies dans les Conditions générales Xtra) (disponibles sur le site <https://monxtra.be/conditions-generales>). Des modifications sont susceptibles d'y être apportées de temps à autre.

Le Client peut retrouver dans la Déclaration de confidentialité Xtra de plus amples informations concernant, entre autres, ses droits, les données qui sont traitées et la manière dont elles sont utilisées, la durée de conservation des données et le transfert de ses données à caractère personnel à l'ensemble des Marques Participantes Xtra, ainsi qu'à des tiers éventuels.