

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (AUX ENTREPRISES)

1) Conditions générales et leur interprétation

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente aux entreprises (les « **Conditions générales** ») sont appliquées par Eneco eMobility, nom commercial de la succursale belge de la société à responsabilité limitée de droit néerlandais Eneco eMobility BV, dont le siège social est situé à 3013 AA Rotterdam (Pays-Bas), Delftseplein 30k, inscrite à la Chambre de commerce néerlandaise sous le numéro 70990921, et à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0711.776.469 (« **Eneco** »). Les présentes Conditions générales concernent toutes les offres, ventes, livraisons et installations de bornes de recharge pour véhicules électriques (les « **Bornes de recharge** ») et de produits connexes tels que les armoires électriques, le câblage, les cartes de recharge, le marquage, les panneaux de stationnement, etc. (dénommés conjointement les « **Produits** »), ainsi que les services liés aux Produits, tels que l'installation, le déplacement ou le retrait des Produits, la fourniture de services de recharge, l'hébergement, le service clientèle, l'entretien préventif et correctif des Produits, la mise à disposition d'un abonnement avec carte de recharge, applications, interventions, etc. correspondantes aux fins de l'utilisation des Produits et l'enregistrement, le règlement et la facturation de la consommation d'électricité (les « **Services** »).
- 1.2. Les conditions générales ou particulières (d'achat/vente) du Client ne s'appliquent jamais, même si Eneco ne les contredit pas expressément, sauf acceptation écrite expresse d'Eneco.
- 1.3. Les conditions ci-après sont divisibles. La nullité totale ou partielle ou l'annulation d'une ou de plusieurs clause(s) des présentes Conditions générales n'affecte en rien l'applicabilité des autres clauses des présentes. Dans ce cas, Eneco et le Client se concerteront afin de convenir de nouvelles clauses pour remplacer les clauses nulles ou annulées, en veillant dans la mesure du possible à respecter l'objet et la portée des clauses initiales.
- 1.4. Toute situation se produisant entre les parties qui n'est pas régie dans les présentes Conditions générales doit être évaluée dans l'esprit des présentes.
- 1.5. Les termes utilisés dans les présentes Conditions générales, tels que « y compris », « notamment », « tel que » ou encore « par exemple », sont réputés avoir un sens large et être interprétés comme « y compris, mais sans s'y limiter ». Dans les présentes Conditions générales, les termes au pluriel incluent le singulier et inversement.

2) Offre et passation du Contrat

- 2.1. À la demande d'une personne, d'une organisation ou d'une entreprise qui achète ou envisage d'acheter un Produit, un Service ou une solution à Eneco (le « **Client** »), Eneco peut établir une offre (le « **Devis** ») indiquant les Produits et/ou Services que le Client souhaite recevoir de la part d'Eneco – que ce soit ou non au profit de tiers, dont les travailleurs, clients ou autres tiers chez qui les Produits seront installés (les « **Utilisateurs** ») – et les tarifs associés. Un contrat (le « **Contrat** ») est passé à partir du moment où le Client accepte le Devis. Aucun Contrat n'est passé si le Devis contient une erreur et si le Client le savait ou aurait dû raisonnablement le comprendre ou si le Client accepte le Devis après sa durée de validité.
- 2.2. La durée de validité du Devis est déterminée dans ce dernier. Si le Devis ne détermine rien à ce sujet, il est valable trois (3) mois. Les coûts d'exécution des travaux figurant dans le Devis sont basés sur l'exécution du Contrat pendant les heures normales de bureau, dans des conditions de travail normales aux Pays-Bas, en Belgique et/ou au Luxembourg. Si des travaux sont effectués en dehors de ces horaires et conditions, les coûts associés sont à la charge du Client.
- 2.3. Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les demandes de Devis, tous les Devis, toutes les commandes et tous les Contrats, ainsi qu'à tous les autres actes juridiques entre Eneco et le Client (les « **Parties** »). En passant le Contrat ou en utilisant les Produits ou les Services, le Client accepte l'application des Conditions générales.
- 2.4. Toute dérogation aux présentes Conditions générales est uniquement valable si elle est expressément convenue par écrit dans le Contrat. En cas de contradiction entre le Contrat et les présentes Conditions générales, le Contrat prévaut.
- 2.5. Toute modification d'un Contrat passé qui (i) de l'avis d'Eneco est nécessaire à l'exécution

correcte et/ou complète de la commande, ou qui (ii) découle d'un changement que le Client souhaite apporter, donne lieu à l'établissement par Eneco d'un Devis modifié, que le Client devra à nouveau accepter.

3) Exécution du Contrat

- 3.1. Eneco s'efforcera d'exécuter le Contrat, qui implique une obligation de moyens, au mieux de ses capacités et de ses connaissances et dans les règles de l'art.
- 3.2. Eneco fournit ses Services dans les limites des informations fournies par le Client. Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires et pertinentes à Eneco en temps utile. Eneco n'est pas tenue de les vérifier et n'est pas responsable du contenu, de l'exactitude et de la complétude des données que le Client lui fournit.
- 3.3. Sauf indication contraire expresse dans le Contrat, les Services excluent les travaux préparatoires, y compris, mais sans s'y limiter, un raccordement approprié au réseau électrique et une installation électrotechnique appropriée conforme aux exigences en la matière et aux lois et réglementations applicables. Le Client s'assure, à ses frais et à ses propres risques, que ces travaux préparatoires sont correctement achevés avant qu'Eneco ne commence à fournir les Services. Si ces travaux préparatoires doivent être effectués sur le terrain d'un Utilisateur tiers, le Client veillera à ce qu'ils soient réalisés et achevés en bonne et due forme.
- 3.4. Eneco est habilitée à faire appel à des tiers pour l'exécution du Contrat. Chaque mention d'Eneco dans le Contrat en question désigne également les éventuels tiers auxquels Eneco fait appel.
- 3.5. Les délais de livraison et d'exécution indiqués par Eneco sont toujours approximatifs et sont basés sur les conditions de travail en vigueur au moment de la conclusion du Contrat et sur la livraison en temps opportun des matériaux, travaux et services commandés par Eneco. En cas de retard dû à un changement des conditions de travail visées, à des actes ou omissions du Client lui-même, à une livraison tardive de matériaux commandés en temps utile, à des circonstances imprévues qui empêchent l'exécution ou la livraison en temps opportun, à une Force majeure, ou en cas de retard chez des tiers impliqués dans l'exécution du Contrat, le délai de livraison est prolongé dans la mesure du raisonnable, sans qu'Eneco soit tenue au paiement d'une quelconque compensation au Client. Eneco s'engage à respecter le plus rigoureusement possible les délais de livraison et d'exécution indiqués.
- 3.6. Eneco informe le Client dès que raisonnablement possible de toute prolongation ou modification des délais de livraison ou des échéances.

4) Livraison et exécution

- 4.1. Si des travaux d'installation font partie du Devis ou d'un Contrat, Eneco évalue l'emplacement désigné par le Client pour l'installation des Produits (le « **Site** ») afin de déterminer les Services et les Produits nécessaires. Ce contrôle de l'installation peut avoir lieu sur Site ou à distance. Si le contrôle de l'installation a lieu à distance, le Client veille à ce qu'Eneco reçoive à temps toutes les informations demandées et à ce que celles-ci soient correctes.
- 4.2. Si le Client n'annule pas à temps un contrôle d'installation sur Site ou s'il n'est pas présent sur le Site à l'heure convenue, il est tenu de rembourser à Eneco tous les coûts liés au contrôle d'installation, y compris les frais de déplacement.

Sont à la charge du Client tous les Produits et Services qui (i) ne sont pas, pas correctement ou pas entièrement inclus dans le Contrat, mais qui sont nécessaires à l'exécution du Contrat, de l'avis raisonnable d'Eneco, (ii) ne sont pas, pas correctement ou pas entièrement inclus dans le Contrat parce que les informations fournies par le Client sont incorrectes et/ou incomplètes, (iii) sont nécessaires parce que le Client n'a pas, pas entièrement ou pas en temps voulu respecté ses obligations en vertu du Contrat et/ou des présentes Conditions générales, et (iv) sont commandés par le Client après le début de l'exécution du Contrat et n'ont donc pas été inclus dans le Contrat (les « **Travaux supplémentaires** »). En cas de Travaux supplémentaires, Eneco informera le Client avant leur exécution, en indiquant le coût présumé, après quoi les coûts afférents seront facturés séparément. Si les Travaux supplémentaires comportent des travaux de sécurité urgents, l'accord du Client n'est pas requis.

- 4.3. Sans préjudice des autres droits qui lui sont conférés, Eneco est autorisée par le Client, si ce

dernier ne s'acquitte pas (en temps voulu) de ses obligations de paiement, sans action en justice, mais après une mise en demeure écrite dans laquelle un délai de réparation raisonnable est accordé au Client, le Client n'ayant pas procédé au paiement dans ledit délai de réparation, à démonter et à récupérer les biens mobiliers livrés par Eneco, sous réserve du droit de réparation du préjudice entier qui en découle.

- 4.4. Si le Client refuse d'accuser réception des Produits ou n'est pas présent au moment de la livraison, Eneco a le droit de stocker ces Produits aux frais et aux risques du Client. Le Client est tenu de rembourser les frais de stockage à Eneco à la première demande de cette dernière. Si l'achat des Produits et/ou des Services n'a pas eu lieu dans un délai d'un (1) mois après la première tentative de livraison et/ou d'exécution, Eneco a le droit de résilier le Contrat et de recouvrer tous les dommages et frais encourus auprès du Client.

Eneco se réserve le droit de modifier les dates de livraison des Produits ou de fourniture des Services, sans être tenue à quelque compensation que ce soit, si les conditions (météorologiques) ou d'autres circonstances imprévues ne permettent pas la livraison des Produits ou la fourniture des Services ou ne permettent pas une livraison ou une fourniture adéquate et sûre.

5) Réception et acceptation

- 5.1. La Réception des Produits et des Services a lieu au moment où le contrôle légal de l'installation est réalisé sans réserve.
- 5.2. Il est expressément interdit au Client de mettre en service la Borne de recharge avant le contrôle exigé par la loi. Une mise en service avant le contrôle vaut acceptation tacite des Services fournis et des Produits livrés, à l'exclusion de tout recours pour défauts.
- 5.3. Si le contrôle de la Borne de recharge n'a pas pu avoir lieu dans les quatre (4) semaines après que l'organisme de contrôle a pris contact avec le Client pour fixer le rendez-vous de contrôle en raison d'actes ou d'omissions du Client, Eneco ne sera pas tenue responsable d'un éventuel rejet de la Borne de recharge.
- 5.4. Tout défaut doit être signalé à Eneco au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires après Réception, par écrit et de manière motivée. Les vices cachés doivent être signalés à Eneco dans les quatorze (14) jours calendaires suivant leur découverte. En l'absence d'une telle notification, le Client est réputé avoir accepté définitivement les Produits et Services comme étant conformes et il ne peut plus se prévaloir d'un quelconque vice des Produits ou des Services, hormis en vertu de l'article 10.
- 5.5. Même si aucune mise en service ou aucun contrôle légal n'a lieu, les Produits et Services sont réputés être acceptés à l'expiration du délai visé à l'article 5.3.

6) Transfert des risques et de la propriété

- 6.1. Le risque afférent aux dommages causés aux Produits et/ou à la perte des Produits est transféré au Client au moment de la livraison des Produits sur le Site dont les Parties conviennent pour la livraison. Eneco se réserve le droit de propriété de tous les Produits jusqu'à réception de la somme intégrale indiquée dans le Contrat dont les Produits et les Services font partie, intérêts et frais compris.

7) **Coopération du Client**

- 7.1. Dans les présentes Conditions générales, l'on entend par « **Titulaire du contrat d'électricité** » l'entité qui a conclu le contrat de fourniture de l'électricité à laquelle les Produits sont raccordés. Le Client garantit que le Titulaire du contrat d'électricité et le propriétaire du Site acceptent la livraison des Produits et la fourniture des Services sur le Site (y compris les Abonnements éventuels) conformément à la description dans le Contrat, et s'engage à présenter l'autorisation écrite du Titulaire du contrat d'électricité et/ou du propriétaire du Site à la première demande d'Eneco. Le Client reste en tout état de cause entièrement responsable vis-à-vis d'Eneco.
- 7.2. Le Client garantit qu'Eneco peut s'acquitter de ses obligations en vertu du Contrat sans entrave et en toute sécurité. En tout état de cause, le Client fournit au personnel d'Eneco un accès complet et en temps utile au Site. Le Client doit s'assurer que le Site est délimité par des barrières et entièrement à la disposition d'Eneco.
- 7.3. Le Client garantit que l'alimentation électrique est adaptée au raccordement de la Borne de recharge, qu'elle a une capacité suffisante et qu'elle fonctionne de manière optimale, et que le Site est conforme aux exigences en matière d'installation communiquées au Client par Eneco. Le Client garantit en outre que les vides sanitaires dans lesquels Eneco doit pénétrer pour fournir les Services sont accessibles et exempts d'eau et de conduites de gaz ou lignes d'électricité. Le Client veille à ce qu'Eneco puisse mettre l'installation électrique sous tension et hors tension pendant la fourniture des Services. Eneco n'est pas responsable des éventuels dommages résultant de cette mise sous tension ou hors tension ou d'un manquement du Client aux obligations et garanties visées dans le présent article.
- 7.4. Si des panneaux de stationnement, des lignes et/ou des marquages au sol doivent être posés, la zone d'intervention et les places de stationnement adjacentes doivent être mises entièrement à la disposition d'Eneco en temps opportun. En outre, le Client veille à ce que les aires de stationnement soient balayées et débarrassées de tout sable, de toute mousse et de toutes mauvaises herbes. Les délais d'attente ou les travaux supplémentaires dus au non-respect des conditions susmentionnées sont considérés comme des Travaux supplémentaires.
- 7.5. Le Client garantit qu'il existe un contrat avec le gestionnaire de réseau et un fournisseur pour l'alimentation électrique du Site. Avant la fourniture des Services ou la livraison des Produits, le Client doit disposer de tous les permis, exemptions, ordonnances et autorisations nécessaires. Le Client garantit également qu'il continuera d'en disposer pendant toute la durée du Contrat.
- 7.6. Si le transport de données à partir de la Borne de recharge nécessite l'utilisation de périphériques du Client, ce dernier veille à ce que les périphériques (tels que les téléphones mobiles ou les ordinateurs) et les connexions qu'il utilise soient suffisamment sécurisés, notamment contre les virus et l'utilisation non autorisée par des tiers, et à ce qu'ils puissent fonctionner de manière adéquate.
- 7.7. Si le Client constate un dommage, un défaut ou une irrégularité sur un Produit, il doit en informer le service clientèle d'Eneco dans les deux (2) jours ouvrables. En cas de danger (de mort), le Client doit immédiatement contacter le service clientèle d'Eneco.
- 7.8. Si l'Utilisateur a la possibilité de déterminer lui-même le tarif de remboursement pour ses sessions de recharge à domicile, le Client doit veiller à ce que celui-ci fixe uniquement des tarifs conformes au marché et attirer l'attention de l'Utilisateur sur ce point. Si les tarifs fixés ne sont pas conformes au marché – c'est-à-dire s'ils dépassent d'au moins 30 % le tarif régional de la CREG pour la recharge électrique tel que publié sur www.creg.be –, ou si d'autres circonstances font en sorte que le respect du Contrat (inchangé) par Eneco ne peut plus être attendu de manière appropriée et équitable, Eneco a le droit de résilier tout ou partie du Contrat en cas de non-respect ou d'arrêter (temporairement) la fourniture des services de recharge à l'Utilisateur.

8) **Prix, paiement et révision des prix**

- 8.1. Les prix convenus dans le Contrat s'entendent hors TVA et autres prélèvements, droits ou frais. Sauf convention contraire dans le Contrat, les factures sont envoyées après Réception et doivent être payées intégralement et sans déduction dans les trente (30) jours suivant leur réception. La date à laquelle Eneco reçoit le paiement est considérée comme la date de règlement.
- 8.2. Eneco se réserve le droit de facturer à l'avance (une partie de) la somme due en vertu du Contrat

et de ne livrer les Produits qu'après règlement intégral de ladite somme.

- 8.3. Le Client est en défaut, d'office et sans autre mise en demeure, s'il ne paie pas, ou pas intégralement, une facture dans le délai de paiement. Le cas échéant, toutes les obligations du Client envers Eneco sont immédiatement exigibles. Entre le défaut de paiement et le règlement intégral de la somme due, le Client est redevable des intérêts au taux légal sur la partie impayée de la facture conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Dès le défaut de paiement, le Client est également redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 15 % du montant impayé, avec un minimum de 250 euros.
- 8.4. Des paiements seront d'abord déduits des frais de recouvrement extrajudiciaire dus, puis des intérêts, et enfin des montants dus au titre des factures.
- 8.5. Le Client n'est pas autorisé à déduire des montants de la facture, contre-créances à l'égard d'Eneco ou autre montant, ou à suspendre ses obligations de paiement.
- 8.6. Si les Parties n'ont convenu d'aucune formule de révision des prix, Eneco adaptera les prix et tarifs convenus chaque année si des facteurs objectifs et externes ont un impact sur les facteurs de coût du Contrat, même à la suite de circonstances prévisibles. Par « facteurs de coût », l'on entend entre autres des augmentations des coûts salariaux découlant de modifications des conventions collectives de travail ou d'indexations légales, des hausses des prix des matières premières ou des matériaux, des modifications des frais de transport et des modifications des taxes, des prélèvements ou de la réglementation qui ont une influence directe sur le coût des prestations.

Eneco a en outre le droit d'adapter les prix et tarifs convenus dans l'intervalle en cas d'augmentation exceptionnelle des coûts supérieure à 20 %.

Les modifications annuelles des prix sont communiquées par écrit au Client au plus tard le 15 décembre de chaque année calendaire et entrent en vigueur le 1^{er} janvier de l'année calendaire suivante.

Une augmentation intermédiaire des prix sera communiquée par écrit au Client, en faisant référence à des pièces justificatives objectives, telles que des indices, des factures de fournisseur ou une régulation publique. Les augmentations intermédiaires des prix prennent effet le premier jour du mois calendaire qui suit leur notification écrite au Client.

Les nouveaux prix s'appliquent uniquement aux commandes passées après la communication de la modification de prix.

Si une hausse de prix dépasse le prix initial de plus de 20 %, le Client a le droit de résilier le Contrat sans frais dans les trente (30) jours suivant sa notification.

9) Facturation électronique via Peppol

- 9.1. Le Client reconnaît qu'à compter du 1^{er} janvier 2026, toutes les entreprises belges assujetties à la TVA ont l'obligation légale d'envoyer et de recevoir les factures pour toutes leurs transactions commerciales (B2B) dans un format électronique structuré, conforme à la norme Peppol (Peppol BIS), via le réseau Peppol.
- 9.2. Eneco enverra ses factures via Peppol. Le Client s'engage à prendre les dispositions techniques qui s'imposent (comme un point d'accès Peppol valable ou un système de facturation qui prend Peppol en charge) et à fournir correctement les données d'identification requises (numéro de TVA, numéro d'entreprise, etc.) et son ID Peppol.
- 9.3. Les factures électroniques envoyées par Peppol ont la même validité en droit et la même force probante que les factures au format papier ou PDF.
- 9.4. L'obligation ne s'applique pas aux factures adressées à des particuliers (B2C) ou à des clients sous le régime de franchise de la TVA conformément à l'article 44 du Code de la TVA.
- 9.5. Si le Client omet de remplir les conditions techniques et administratives requises pour une facturation correcte via Peppol, Eneco se réserve le droit de :
 - a) facturer des frais administratifs pour le traitement manuel des factures ;
 - b) répercuter les éventuelles amendes et conséquences fiscales sur le Client.

10) Garantie générale

- 10.1. Pendant une période d'un (1) an à compter de la livraison des Produits, Eneco s'efforcera de réparer gratuitement, dans un délai raisonnable, tout défaut de pièce et de fabrication sur les Produits ou, si la réparation n'est pas possible selon l'avis raisonnable d'Eneco, de remplacer le Produit par un Produit identique ou comparable, dans la mesure des disponibilités. Pendant une période de six (6) mois après la fourniture des Services, Eneco s'efforcera, dans un délai raisonnable et gratuitement, de fournir à nouveau les Services dont la mauvaise exécution est manifestement imputable à Eneco ou de réparer tout défaut de pièce ou de fabrication sur le Produit.
- 10.2. Le droit du Client en vertu de l'article 10.1 échoit en tout état de cause si (i) le Client n'avertit pas Eneco du défaut par écrit dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa découverte, la notification écrite comprenant autant de détails que possible sur le défaut, ou si (ii) le Client procède au démontage, à la réparation, à la modification ou à d'autres travaux sur les Produits sans l'approbation écrite préalable d'Eneco.
- 10.3. Ne sont pas couverts par la garantie les défauts qui résultent en tout ou en partie :
 - a) du non-respect des consignes de commande et d'entretien ou d'une utilisation imprévue ou incorrecte, b) de l'usure normale et de facteurs externes tels que des accidents et des actes de vandalisme, c) d'un montage, d'une installation ou d'une réparation par le Client ou des tiers, d) de pièces livrées par des tiers à Eneco, dans la mesure où le tiers n'a pas fourni de garantie au donneur d'ordre ou où la garantie fournie par le tiers a expiré, e) du raccordement des Produits livrés à un réseau électrique non conforme à la législation et à la réglementation en vigueur, f) de l'utilisation d'huiles ou de lubrifiants inapproprié(e)s et/ou contaminé(e)s, d'impuretés dans le Produit, ou de l'utilisation dans un milieu agressif ou autrement inapproprié, g) de l'utilisation de câbles de recharge, de connexions et d'autres outils non certifiés et/ou non conformes aux normes, h) de défauts des véhicules électriques ou des outils utilisés, i) d'une force majeure, j) d'une ventilation ou d'un refroidissement inadéquat(e) des Produits, d'un encrassement important des Produits ou de l'exposition des Produits à des niveaux élevés d'humidité ou d'eau, k) d'un transport qui n'a pas été assuré par Eneco, l) de défauts purement esthétiques qui n'affectent en rien l'utilisation des Produits, m) d'actes ou omissions du Client ou des Utilisateurs en général.
- 10.4. Eneco n'offre pas plus de garantie que le fournisseur tiers sur les Produits ou pièces livré(e)s à Eneco par des tiers.
- 10.5. Nonobstant la réparation, la durée de garantie initiale sur les Produits réparés reste inchangée et le Client ne peut pas se prévaloir d'une période de garantie prolongée.

11) Responsabilité et indemnisation

- 11.1. Eneco est uniquement responsable des dommages directs résultant d'un manquement qui lui est imputable aux obligations qui lui incombent en vertu d'un Contrat. Les limitations mentionnées dans les articles 11.2 à 11.7 inclus s'appliquent à moins que le dommage ne soit causé par un acte intentionnel ou une faute grave dans le chef d'Eneco ou sauf en cas de dommages corporels.
- 11.2. La responsabilité totale d'Eneco dans le cadre d'un Contrat, ou en lien avec ce dernier, est limitée au montant hors TVA effectivement payé par le Client dans le cadre du Contrat (mais n'excède en aucun cas 10 000 euros), ou au montant effectivement payé au titre de l'assurance. Par année, la responsabilité totale d'Eneco est limitée à 50 000 euros ou au montant effectivement payé au titre de l'assurance.
- 11.3. Eneco n'est pas responsable des dommages indirects, des dommages aux biens, des dommages consécutifs, du manque à gagner, de la perte de revenus, de l'utilisation manquée, des économies manquées, des contrats non passés, de la dépréciation du fonds de commerce, de la corruption de logiciels, de la perte de données, des dommages dus à la stagnation des affaires, des dommages résultant de réclamations de tiers, y compris des Utilisateurs, et des dommages liés à l'utilisation de tiers, d'articles, de matériel ou de logiciels prescrits par le Client.
- 11.4. La limitation de responsabilité prévue dans le présent article s'applique également aux dommages causés par des tiers auxquels Eneco fait appel pour l'exécution du Contrat.
- 11.5. Le Client préserve Eneco de toute réclamation de tiers (y compris les Utilisateurs) concernant les Produits livrés ou les Services fournis, sauf si celle-ci est la conséquence établie et directe d'une faute ou d'une négligence dans le chef d'Eneco.

- 11.6. Eneco décline notamment toute responsabilité quant aux dommages ou coûts résultant :
- 1) d'une installation ou d'un montage incorrect(e) des Produits par le Client ou en son nom, y compris l'utilisation de pièces de rechange inappropriées ;
 - 2) d'une exécution incorrecte de Services par des tiers sans l'approbation préalable d'Eneco ;
 - 3) de l'utilisation inappropriée ou incorrecte des Produits ou des Services, y compris la surcharge et l'utilisation des Produits ou des Services en violation des consignes (de sécurité), des manuels et de toute autre prescription applicable ;
 - 4) de l'utilisation d'outils inadaptés, non certifiés et/ou non conformes aux normes, tels que les câbles de recharge et les connexions, et/ou de tout défaut des véhicules électriques ou des outils utilisés ;
 - 5) de l'utilisation des Produits ou des Services à des fins inappropriées ou en combinaison avec des véhicules électriques inappropriés ;
 - 6) de l'usure normale, de l'usure extrême des pièces, des influences extérieures, y compris les accidents et le vandalisme, ou de cas de Force majeure ;
 - 7) du non-respect des calendriers d'entretien préventif applicables aux Produits ;
 - 8) d'une ventilation ou d'un refroidissement inadéquat(e) des Produits, d'un encrassement important des Produits par la saleté ou la poussière, de l'exposition des Produits à des niveaux élevés d'humidité ou d'eau au-delà de la tolérance définie dans les spécifications ;
 - 9) du transport, dans la mesure où ce transport n'a pas été assuré par ou pour le compte d'Eneco ;
 - 10) de défauts purement esthétiques qui n'affectent en rien l'utilisation des Produits ;
 - 11) d'actes ou omissions du Client ou des Utilisateurs ;
 - 12) de la cybercriminalité, de cyberattaques et/ou du cyberterrorisme (y compris, mais sans s'y limiter, des logiciels malveillants, une injection SQL, de l'hameçonnage, des attaques DDoS, des attaques de type homme du milieu et du vandalisme), à moins qu'il ne soit établi que l'entreprise a commis une faute grave ou a agi intentionnellement.
- 11.7. Si un Produit requiert une infrastructure (de communication) pour fonctionner, telle qu'une connexion à internet ou un raccordement au réseau électrique, Eneco n'en garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou irréprochable et Eneco décline toute responsabilité quant aux dommages résultant de défauts de communication de l'infrastructure.
- 11.8. Eneco n'est pas responsable (i) du caractère éventuellement incomplet ou inexact des informations figurant sur le site web, dans les applications et dans l'environnement numérique personnel ni (ii) de la non-disponibilité ou de la disponibilité limitée ou du fonctionnement défectueux du site web, des applications et de l'environnement numérique personnel.

12) Force majeure et circonstances imprévues

- 12.1. Est considérée en tout état de cause comme force majeure (ci-après, « **Force majeure** ») toute circonstance indépendante de la volonté d'Eneco – même prévisible au moment de la conclusion du Contrat – qui entrave ou empêche l'exécution permanente ou temporaire du Contrat par Eneco, y compris, mais sans s'y limiter, les modifications des lois et réglementations applicables, les mesures gouvernementales, les catastrophes naturelles, les guerres (civiles), les émeutes, les épidémies, les occupations, les pénuries en matière de transport, de matières premières ou de consommables, les grèves, les pénuries de main-d'œuvre, les problèmes de livraison imprévus, les pannes d'internet, d'électricité ou de courriel, ainsi que les situations de Force majeure et autres perturbations graves chez les fournisseurs ou les tiers auxquels Eneco fait appel.

- 12.2. Si un manquement à un Contrat ne peut être imputé à Eneco en vertu de l'article 5.226 du Code civil belge, la période pendant laquelle Eneco doit remplir ses obligations en vertu du Contrat est prolongée de la durée de la Force majeure. Si la Force majeure dure plus de trois (3) mois, chaque Partie peut résilier le Contrat par notification écrite à l'autre Partie, sans action en justice et sans être tenue à des dommages et intérêts.
- 12.3. En cas de Force majeure, Eneco a le droit de facturer la partie du Contrat déjà exécutée ou encore exécutable (à condition qu'elle soit effectivement exécutée), ladite facture entraînant une obligation de paiement pour l'autre Partie.
- 12.4. Si, après la passation du Contrat en question, des circonstances se produisent qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles au moment de la conclusion du Contrat, qui échappent au contrôle raisonnable d'une Partie et qui perturbent gravement ou grèvent excessivement le respect de ses engagements, la Partie concernée en informera l'autre Partie par écrit sans délai. Les Parties s'engagent à négocier, de bonne foi et dans un délai raisonnable, une modification équitable des conditions contractuelles en question afin de rétablir l'équilibre contractuel. Lors de ces négociations, les engagements non affectés continuent d'être honorés dans la mesure du raisonnable. Si les Parties ne parviennent pas à un accord dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la notification, chacune des Parties a le droit de saisir le juge compétent afin d'adapter le Contrat ou de le résilier en tout ou en partie à partir d'une date à déterminer par le juge, conformément au droit applicable.
- 12.5. Par « circonstances imprévues », l'on entend, entre autres, les augmentations exceptionnelles des coûts des énergies, des matières premières, du transport ou salariaux, les perturbations graves de la chaîne d'approvisionnement, les pénuries prolongées de composants essentiels, les modifications de la législation ou de la réglementation, les mesures de sanction, ou les limitations radicales du réseau ou de l'infrastructure.
- 12.6. La Force majeure ou les circonstances imprévues ne peuvent être invoquées pour se décharger de toute obligation de paiement.

13) Fin du Contrat et garanties

- 13.1. Chacune des Parties a le droit de résilier un Contrat avec effet immédiat en envoyant une notification écrite à l'autre Partie, sans action en justice et sans obligation de verser des dommages et intérêts en rapport avec la résiliation, dans les cas suivants :
 - 1) en cas de faillite, concordat judiciaire, cessation de paiement, arrêt, liquidation du Client, cession totale ou partielle de l'entreprise du Client ou changement d'actionariat du Client ;
 - 2) si l'autre Partie manque à l'une de ses obligations au titre du Contrat et n'a pas remédié à ce manquement dans un délai raisonnable après avoir été sommée par écrit de le faire ;
 - 3) s'il existe un doute sérieux quant au fait que l'autre Partie respectera ou sera en mesure de respecter ses obligations au titre du Contrat en question ;
 - 4) s'il existe une raison importante, telle qu'une modification de la législation ou de la réglementation, qui fait qu'Eneco n'est pas en mesure d'exécuter ou n'est pas autorisée à exécuter le Contrat sans modification.
- 13.2. S'il existe un Contrat à durée indéterminée entre Eneco et le Client, les Parties ont à tout moment le droit – sans préjudice des dispositions de l'article 13.1 – de mettre fin au Contrat sans avoir à donner de motif, en envoyant une notification écrite à l'autre Partie, moyennant un préavis d'au moins trois (3) mois, sans qu'aucune action en justice ne soit requise et sans obligation de verser des dommages et intérêts.
- 13.3. Si la crainte que le Client ne soit pas en mesure de s'acquitter de ses obligations contractuelles envers Eneco ou ne soit pas disposé à le faire est dûment fondée, ainsi qu'en cas de cession totale ou partielle de l'entreprise, Eneco est habilitée à exiger une garantie adéquate du Client quant au respect de toutes les obligations contractuelles (exigibles ou non) du Client et à suspendre l'exécution du Contrat tant que la garantie demandée n'est pas fournie. À défaut de fourniture de la garantie demandée dans un délai raisonnable fixé par Eneco, Eneco est en droit de résilier le Contrat en tout ou en partie sans action en justice. Eneco dispose de ces pouvoirs

en sus de ses autres droits au titre de la législation, du Contrat et des présentes Conditions générales.

14) Protection de la vie privée

- 14.1. Dans le cadre de ses activités commerciales, Eneco traite les données à caractère personnel des Clients et des Utilisateurs. Eneco est le responsable du traitement de ces données au sens du règlement général sur la protection des données (le « **RGPD** »). Le Client se porte garant du traitement licite des données à caractère personnel des Utilisateurs qu'il fournit à Eneco. Le Client doit signaler le plus rapidement possible à Eneco toutes les modifications apportées aux données (à caractère personnel). La Déclaration de confidentialité d'Eneco, disponible sur le site web d'Eneco pour consultation, décrit la manière dont Eneco traite les données à caractère personnel des Clients et des Utilisateurs ([Déclaration de confidentialité | Eneco Belgique](#)). Le Client attirera l'attention des Utilisateurs sur ladite Déclaration de confidentialité.
- 14.2. Eneco peut faire appel à des tiers pour la livraison des Produits et la fourniture des Services. Eneco s'assure qu'un contrat de sous-traitance répondant aux exigences du RGPD est passé avec tout tiers considéré comme sous-traitant au sens du RGPD.

15) Publicité et confidentialité

- 15.1. Les Produits peuvent être livrés et les Services peuvent être fournis dans un style reconnaissable et choisi par Eneco afin de rendre les Produits identifiables par toute personne souhaitant utiliser une Borne de recharge. Eneco est habilitée à placer sur la Borne de recharge des communiqués (commerciaux), y compris de la publicité, émanant d'Eneco, de tiers ou de partenaires. Les Parties ont le droit d'utiliser la Borne de recharge, le Site et les tarifs dans toute leur communication à destination de tiers, sous réserve des dispositions de l'article 15.2.
- 15.2. Les Parties préservent la confidentialité de toute information reçue de l'autre Partie dont elles connaissent ou devraient raisonnablement connaître le caractère confidentiel. L'existence du Contrat et son contenu sont également considérés comme des informations confidentielles. Les Parties partageront uniquement ces informations avec des tiers après consentement écrit de l'autre Partie. L'obligation de préserver la confidentialité des informations persiste après la fin du Contrat.

16) Conditions générales d'abonnement

16.1. Définitions et champ d'application

16.1.1. Définitions

Abonnement : l'abonnement à une Borne de recharge ou à une carte de recharge proposé par Eneco au Client. Les services compris sont exposés dans le Service Level Agreement.

Pour le reste, les définitions reprises dans les Conditions générales de vente (aux entreprises) s'appliquent aux conditions générales d'abonnement et ont la signification qui leur y est donnée.

16.1.2. Champ d'application

Lors de l'achat d'une Borne de recharge, le Client est tenu, sauf convention contraire, de souscrire un abonnement auprès d'Eneco.

16.2. Conditions d'abonnement

16.2.1. Outre les Conditions générales, les présentes Conditions générales d'abonnement s'appliquent aux abonnements aux Bornes de recharge proposés par Eneco (les « **Abonnements** »). Dans les présentes Conditions générales d'abonnement, les termes qui commencent par une lettre majuscule ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales. Si une clause des présentes Conditions générales d'abonnement est en contradiction avec une disposition des Conditions générales, les dispositions des présentes Conditions générales d'abonnement prévalent.

16.2.2. Les Abonnements souscrits simultanément à un Contrat d'acquisition d'une Borne de recharge prennent effet au moment de l'installation de la Borne de recharge. Les Abonnements souscrits après la mise en service d'une Borne de recharge prennent effet au moment où l'Abonnement est souscrit.

16.2.3. Les prix des Abonnements sont inclus dans le Contrat et peuvent être ajustés annuellement en

fonction de l'indice des prix à la consommation, tel que publié par le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, sur la base de la série d'indices officielle la plus récente (année de référence 2023 = 100), sauf si cette base est modifiée. L'ajustement a lieu en janvier de chaque année calendaire, sur la base de l'indice de décembre de l'année précédente.

16.2.4. Les coûts liés à la consommation d'électricité de la recharge à une Borne de recharge privée sont directement facturés au Client par le fournisseur d'électricité de celui-ci. Les coûts liés à l'utilisation d'une Borne de recharge publique sont fixés par Eneco et facturés au Client. Ces coûts ne sont par conséquent pas compris dans le prix de l'Abonnement.

16.2.5. Nonobstant les dispositions de l'article 13 des Conditions générales, Eneco se réserve le droit de résilier des Abonnements avec effet immédiat (et, le cas échéant, de bloquer des cartes de recharge avec effet immédiat), sans qu'Eneco soit responsable des dommages et/ou des coûts, dans les cas suivants :

- si un prélèvement automatique ne peut être exécuté ou si le Client ne remplit pas ses obligations de paiement à temps après l'envoi d'une mise en demeure ;
- si le Client a endommagé intentionnellement une Borne de recharge ;
- en cas de faillite, concordat judiciaire, cessation de paiement, arrêt, liquidation du Client, cession totale ou partielle de l'entreprise du Client ou changement d'actionnariat du Client ;
- s'il existe un doute sérieux et fondé quant au fait que le Client respectera ses obligations contractuelles ;
- dans d'autres circonstances, y compris, mais sans s'y limiter, l'abus de confiance et la fraude.

16.2.6. Eneco peut modifier unilatéralement les noms des différents Abonnements et le contenu et/ou l'étendue des services associés. Les présentes Conditions générales d'abonnement restent applicables indépendamment de la dénomination et/ou du contenu et/ou de l'étendue des services. Si Eneco souhaite modifier le contenu et/ou l'étendue des services associés dans un Contrat en cours, elle en informera le Client par écrit. Le Client a le droit de résilier l'Abonnement dans les quatorze (14) jours suivant la prise de connaissance de ladite modification, sans préavis et sans être redevable de dommages et intérêts.

16.2.7. Le Client peut uniquement prétendre aux services si (i) l'Abonnement a toujours été correctement payé depuis sa souscription et (ii) si la Borne de recharge n'a à aucun moment été éteinte, excepté en cas de panne ou d'entretien.

16.2.8. Eneco n'est pas responsable des dommages ou des coûts causés par des Bornes de recharge ou d'autres infrastructures qui n'ont pas été fournies et raccordées par Eneco ou en son nom. En ce qui concerne les installations susmentionnées, la possibilité de souscrire un éventuel Abonnement d'entretien peut uniquement être déterminée en concertation avec le Client, la décision finale revenant à Eneco.

16.3. Abonnement à la fourniture de services de recharge

16.3.1. Le Client peut souscrire un Abonnement à la fourniture de services de recharge auprès d'Eneco. Cela sera explicitement inclus dans le Contrat. Un Abonnement à la fourniture de services de recharge peut uniquement être souscrit en combinaison avec certaines Bornes de recharge qu'Eneco désigne à ces fins et dont Eneco peut modifier l'offre de temps à autre.

16.3.2. Un Abonnement à la fourniture de services de recharge est conclu pour une durée de douze (12) mois et est ensuite converti en un Abonnement à durée indéterminée, après quoi les Parties peuvent le résilier à tout moment par écrit moyennant un préavis d'au moins un (1) mois calendaire, lequel prend effet le premier jour du mois calendaire qui suit la réception du préavis écrit par Eneco.

16.3.3. Dans la mesure prévue au Contrat, Eneco assure la télérelève et le traitement administratif des transactions de recharge et, le cas échéant, leur facturation au Client. Dans la mesure prévue au Contrat, Eneco se charge également des mises à jour logicielles de la Borne de recharge conformément à l'article 6 des présentes Conditions générales d'abonnement et fournit au Client un aperçu des transactions de recharge par le biais d'un environnement numérique personnel.

16.3.4. Si cela fait partie du Contrat, Eneco rembourse les transactions de recharge au Titulaire du

contrat d'électricité, conformément aux tarifs et aux échéances inclus dans le Contrat. Dans la mesure où cela est expressément prévu au Contrat, le Client peut modifier les tarifs dans son environnement numérique personnel. Le Client tient le Titulaire du contrat d'électricité informé du contenu, de la durée, et de la date d'expiration, des Abonnements. Eneco n'est pas responsable des paiements effectués au Titulaire du contrat d'électricité après la résiliation de l'Abonnement.

16.3.5. Dans la mesure prévue au Contrat, Eneco fournit au Client une carte de recharge. Le Client est autorisé à remettre la carte de recharge à des tiers, mais il reste à tout moment (légalement) responsable de son utilisation. Les données électroniques traitées sur la carte de recharge sont la propriété d'Eneco. En cas de perte, d'utilisation abusive ou d'endommagement d'une carte de recharge, le Client en informe immédiatement Eneco, qui bloquera alors la carte en question. Le Client reste responsable des transactions effectuées avec la carte de recharge jusqu'à ce que tous les exploitants aient bloqué la carte de recharge dans leurs systèmes. Après blocage, le Client peut demander une nouvelle carte de recharge contre le remboursement des frais d'expédition. En cas d'utilisation d'une carte de recharge à une Borne de recharge qui n'est pas exploitée par Eneco, le Client accepte que ladite transaction soit régie par les conditions générales (y compris les tarifs de recharge) de l'exploitant de la Borne de recharge qui s'appliquent entre cet exploitant et le Client.

16.4. Abonnement d'entretien

16.4.1. Le Client peut souscrire un Abonnement d'entretien auprès d'Eneco. Cela sera explicitement inclus dans le Contrat. Un tel Abonnement ne peut être souscrit sans un Abonnement à la fourniture de services de recharge. Si un Abonnement à la fourniture de services de recharge portant sur une Borne de recharge déterminée prend fin, l'Abonnement d'entretien prend fin d'office.

16.4.2. Un Abonnement d'entretien prend toujours fin automatiquement (i) cinq (5) ans après la mise en service de la Borne de recharge, ou (ii) si cette date est antérieure, au moment où le fournisseur de la Borne de recharge cesse de prendre en charge la Borne de recharge.

16.4.3. Dans le cadre d'un Abonnement d'entretien, Eneco fournit, sans frais supplémentaires, (i) une assistance téléphonique, (ii) une assistance par courrier électronique et (iii) une assistance en ligne pour tenter de résoudre une panne d'une Borne de recharge. S'il est impossible de résoudre la panne à distance, Eneco essaiera de résoudre la panne sur Site, pour autant que ce dernier soit situé aux Pays-Bas, en Belgique ou au Luxembourg. En principe, Eneco est joignable vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre pour signaler des pannes au numéro de téléphone +31 88 - 2022811 (Pays-Bas) ou +32 15 - 404154 (Belgique).

16.4.4. Un Abonnement d'entretien n'oblige pas Eneco à résoudre une panne résultant de l'une des circonstances énumérées aux articles 10.3 et 11.6 des Conditions générales. Si Eneco intervient quand même dans de telles circonstances, les frais y afférents seront facturés au Client. Si le Client conteste la facture, il doit démontrer que la panne ne résulte pas de l'une des causes exclues visées aux articles 10.3 et 11.6.

16.4.5. Si l'entretien fait partie du Contrat, l'entretien préventif sera effectué dans la mesure convenue ou nécessaire. Une télérelève de la Borne de recharge permettra d'identifier d'éventuelles anomalies. La réalisation d'un entretien préventif n'exclut pas le besoin d'effectuer un entretien correctif.

16.4.6. Eneco doit pouvoir accéder à tout moment au Site afin d'y effectuer des travaux d'entretien correctif et/ou préventif. Si Eneco n'obtient pas l'accès requis, tous les frais engagés seront facturés au Client. Le Client ne peut plus prétendre à la garantie si Eneco n'est pas en mesure d'effectuer l'entretien préventif en raison d'une impossibilité d'accéder au Site. En outre, Eneco a le droit de suspendre ses obligations d'entretien correctif et préventif au titre d'un Abonnement tant que le Site lui demeure inaccessible. Le cas échéant, le Client reste redevable des frais d'Abonnement.

16.5. Prestation de Services sans Abonnement

16.5.1. Si le Client n'a pas souscrit d'Abonnement d'entretien auprès d'Eneco, il peut, en cas de panne d'une Borne de recharge, s'adresser au service clientèle d'Eneco afin de résoudre la panne.

16.5.2. Si Eneco détermine que la panne a été causée par une mauvaise exécution des Services par ses soins pendant la période de garantie des Services telle que définie à l'article 10.1 des Conditions générales, Eneco essaiera de résoudre la panne à ses propres frais.

16.5.3. Si Eneco détermine que la panne n'a pas été causée par une mauvaise exécution des Services

par ses soins, ou que la panne s'est produite hors période de garantie des Services, Eneco tentera de réparer la panne aux frais et risques du Client.

16.6. Mise à jour/mise à niveau de logiciel

16.6.1. Les concepts tels que définis comme suit sont appliqués aux fins du présent article :

- « **Mise à jour** » : une modification ou un ajout au logiciel qui ne modifie pas fondamentalement le logiciel et ses fonctionnalités ; et
- « **Mise à niveau** » : une amélioration du logiciel par l'ajout d'une fonctionnalité.

16.6.2. Eneco est habilitée à procéder à une Mise à jour des Produits si nécessaire. Les Mises à jour ont lieu gratuitement. Soit elles peuvent être déployées sur l'ensemble des Produits par Eneco, que ce soit à distance ou autrement lorsque le Client a souscrit un ou plusieurs Abonnement(s), soit Eneco peut demander au Client d'effectuer lui-même les Mises à jour, en lui fournissant les instructions à cette fin.

16.6.3. Toute Mise à niveau peut être achetée par le Client moyennant un supplément à convenir. Eneco ne garantit pas que les Mises à niveau conviennent aux versions antérieures des Produits (*c'est-à-dire qu'il n'y a pas de rétrocompatibilité*).

16.7. Coopération du Client

16.7.1. Sans préjudice de l'article 7 des Conditions générales, le Client doit en outre veiller à la présence sur Site d'un réseau de communication de données adéquat, fonctionnant en permanence et avec une puissance de signal d'au moins -75 dBm, afin de permettre la bonne exécution des Abonnements. Tout dommage subi par Eneco résultant de l'absence ou du mauvais fonctionnement d'un réseau de communication de données est à la charge du Client. Eneco n'est pas responsable envers le Client à cet égard. Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, le Client ne peut souscrire un Abonnement d'entretien.

16.7.2. Le Client garantit que toutes les informations qu'il fournit à Eneco sont complètes et exactes. Lors de la souscription d'un Abonnement, par exemple, les données à caractère personnel fournies par le Client, comme son nom, son numéro de compte bancaire, son numéro de TVA, ses données de carte de crédit, son adresse de facturation et son adresse électronique, doivent donc être actuelles, complètes et correctes. Le Client est tenu de signaler immédiatement à Eneco toute modification apportée à ces données. Jusqu'au moment de la modification, Eneco peut partir du principe que les données sont exactes.

17) Autres dispositions

- 17.1. Toute clause des présentes Conditions générales jugée nulle, annulée ou qui s'avère autrement inapplicable ne nuit en rien à la validité et à l'applicabilité des autres clauses du Contrat. Les Parties remplaceront la clause inapplicable par une clause la plus proche possible de l'intention de la clause inapplicable, sans que la nouvelle clause soit elle-même inapplicable en vertu des lois et réglementations en vigueur.
- 17.2. Eneco a le droit de transférer ou de faire transférer à un tiers tout ou partie des droits et obligations au titre du Contrat. Dans la mesure requise, le Client donne son accord préalable au transfert de sa relation juridique avec Eneco à un tiers. Le Client n'est pas autorisé à grever ou transférer à un tiers les droits ou obligations au titre du Contrat en question sans l'accord écrit préalable d'Eneco. Cette clause est applicable conformément à l'article 5.174, paragraphe 2, du Code civil belge.
- 17.3. Eneco est autorisée à modifier unilatéralement les présentes Conditions générales. Les modifications seront annoncées sur le site web avant leur entrée en vigueur et communiquées par écrit au Client. Les modifications des Conditions générales s'appliquent également aux Contrats déjà passés. Tout Client qui ne souhaite pas accepter une modification a le droit de résilier le Contrat par notification écrite à Eneco dans un délai d'un (1) mois après l'entrée en vigueur de ladite modification.

18) Droit applicable et litiges

- 18.1. Le droit belge régit tout Devis, Demande de devis, commande, Contrat, les présentes Conditions générales et la relation juridique qui en résulte entre les Parties.
- 18.2. Tout litige entre les Parties qui ne peut être résolu d'un commun accord sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement d'Anvers, division Malines, Belgique.