

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (AUX CONSOMMATEURS)

1. Conditions générales et leur interprétation

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente aux consommateurs (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 (y compris les porte-clés 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, la mise à disposition d'applications, d'interventions, etc. que ce soit sous forme d'abonnement ou autre (les « **Services** »).
- 1.2. 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.
- 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.

2. Offre et passation du Contrat

- 2.1. À la demande d'un client (potentiel) agissant en tant que consommateur (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 et les tarifs associés. Un contrat (le « **Contrat** ») est passé à partir du moment où le Client accepte par écrit (y compris par courrier électronique, par voie numérique ou via le site web d'Eneco) le Devis non modifié pendant sa durée. Aucun Contrat n'est passé si le Devis contient une erreur et si le Client le savait ou aurait dû raisonnablement le comprendre.
- 2.2. 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. 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, toutes les commandes et tous les Contrats, ainsi qu'à tous les 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 faisant référence à l'article des présentes Conditions générales auquel il est dérogé. En cas de contradiction entre le Contrat et les présentes Conditions générales, le Contrat prévaut, étant entendu que toute référence aux conditions générales (d'achat) du Client est toujours ignorée.
- 2.5. Toute modification d'un Contrat passé qui est nécessaire (i) 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. Tous les coûts associés sont à la charge du Client.

3. Exécution du Contrat

- 3.1. Sauf indication contraire expresse dans le Contrat, les Services excluent les travaux préparatoires, y compris 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.
- 3.2. Eneco est habilitée à faire appel à des tiers pour l'exécution du Contrat. Ainsi, chaque mention d'Eneco dans le Contrat en question désigne également les éventuels tiers auxquels Eneco fait appel.
- 3.3. Les délais de livraison ou les échéances indiqués par Eneco sont fournis à titre indicatif. Eneco se réserve le droit de modifier les délais de livraison ou les échéances si (i) le Devis ou le Contrat est modifié ou si des Travaux supplémentaires sont effectués (tels que définis à l'article 5.3), (ii) des circonstances résultant d'actes ou d'omissions du Client ou qui sont autrement à la charge ou au risque du Client entraînent des retards, (iii) le Client ne peut plus attendre que le Contrat reste en vigueur de manière inchangée en raison d'une circonstance imprévue, (iv) Eneco estime que les conditions météorologiques ne permettent pas la fourniture des Services, ou (v) en cas de Force majeure.
- 3.4. Eneco informe le Client dès que raisonnablement possible de toute prolongation ou modification des délais de livraison ou des échéances.

4. Produits

- 4.1. Le risque afférent aux Produits est transféré au Client au moment de la livraison des Produits sur le site indiqué par le Client.
- 4.2. Eneco reste propriétaire de tous les Produits jusqu'à réception de la somme intégrale indiquée dans le Contrat dont les Produits font partie. 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.
- 4.3. Si le Client refuse d'accuser réception des Produits ou n'est pas présent au moment de la livraison, Eneco est habilitée à stocker ces Produits aux frais et aux risques du Client. Le Client est tenu de rembourser les frais de stockage raisonnables 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 procéder unilatéralement au recouvrement extrajudiciaire de tous les dommages directs et frais raisonnables encourus établis auprès du Client.

5. Services et Réception

- 5.1. 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.
- 5.2. Si le Client n'annule pas un contrôle d'installation ou l'installation sur Site à temps – c'est-à-dire au plus tard deux (2) jours ouvrables avant le rendez-vous – ou s'il n'est pas présent sur le Site à l'heure convenue, Eneco est en droit de lui facturer les coûts liés au contrôle d'installation ou à l'installation, majorés des frais de déplacement.
- 5.3. 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, et (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 (les « **Travaux supplémentaires** »). En cas de Travaux supplémentaires, Eneco informera le Client, après quoi

les coûts afférents seront facturés séparément.

- 5.4. La réception des Produits et des Services a lieu au moment où le contrôle légal de l'installation est réalisé sans réserve (la « **Réception** »). Tout défaut doit être signalé à Eneco à la Réception des travaux, et dans tous les cas, au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires après Réception. En l'absence d'une telle notification, le Client est réputé avoir accepté les Produits et Services. L'acceptation des Produits et Services a lieu en tout état de cause lors de leur mise en service.
- 5.5. Eneco se réserve le droit de modifier les dates de fourniture des Services, sans être tenue à quelque compensation que ce soit, si les conditions (météorologiques) ne permettent pas la fourniture des Services ou ne permettent pas une fourniture adéquate et sûre.

6. Rétractation (dans le cas de Contrats conclus à distance)

- 6.1. Le Client a le droit de résilier un Contrat conclu à distance en envoyant une notification écrite (y compris par courrier électronique) à Eneco, sans avoir à indiquer de motif, (i) dans les quatorze (14) jours suivant la réception des Produits pour les Produits et (ii) dans les quatorze (14) jours suivant la passation du Contrat pour les Abonnements.
- 6.2. Si le Client a déjà utilisé les Services dans le cadre d'un Abonnement, il est tenu de payer une partie proportionnelle de ceux-ci, à savoir jusqu'au déblocage ou à la résiliation desdits Services. Le cas échéant, Eneco remboursera tout montant dû au Client – après déduction des coûts mentionnés ci-avant – dans les trente (30) jours suivant la résiliation par le Client.
- 6.3. Si le Client a déjà utilisé les Produits, si les Produits ont été réceptionnés, ou si les Produits ont été fabriqués conformément aux spécifications du Client, le Client perd son droit de rétractation. Si le Client invoque le droit de rétractation et que les Produits ont été endommagés, il est tenu de rembourser les dommages à Eneco.
- 6.4. Si le Client souhaite renvoyer un Produit en exerçant son droit de rétractation, il renverra le Produit dans son état et son emballage d'origine et accompagné de tous les accessoires fournis. Les frais de retour sont à la charge du Client. Le cas échéant, Eneco remboursera tout montant dû au Client dans les trente (30) jours suivant la réception du Produit.

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 (y compris les Abonnements éventuels visés à l'article 17 et aux articles suivants) conformément à la description dans le Contrat. Le Client garantit également qu'Eneco peut 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 du non-respect, dans le chef du Client, de ses obligations au titre des articles 7.2 et 7.4.
- 7.2. Le Client veillera à ce qu'Eneco ou les tiers auxquels Eneco fait appel puissent s'acquitter de leurs 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. 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.
- 7.3. Le Client veille à ce 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.
- 7.4. 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, y compris contre les virus et l'utilisation non autorisée par des tiers.

- 7.5. 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.

8. Tarifs et paiement

- 8.1. Sauf indication contraire explicite, les prix convenus dans le Contrat s'entendent TVA comprise et hors autres prélèvements, droits ou frais. Sauf disposition contraire dans le Contrat, les factures sont envoyées après Réception et doivent être payées intégralement et sans déduction dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. La date à laquelle Eneco reçoit le paiement est considérée comme la date de règlement.
- 8.2. Après avoir été sommé par Eneco de payer la facture dans les quatorze (14) jours, le Client est en défaut d'office s'il ne paie pas, ou pas intégralement, la facture dans le délai de paiement imparti. 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 l'article 5.240 du Code civil belge. Dès le défaut de paiement, le Client est également redevable des frais de recouvrement extrajudiciaire encourus par Eneco.
- 8.3. Des paiements seront d'abord déduits des frais de recouvrement extrajudiciaire dus, puis des intérêts, et enfin des montants dus au titre des factures.
- 8.4. Eneco se réserve le droit de modifier les prix en cas de circonstances objectives, telles que des modifications de la législation, des taxes et des prélèvements, une inflation ou des augmentations des prix des énergies. Si le prix d'un Contrat en cours (hors Abonnement) dépasse le prix initial de plus de 20 %, le Client a le droit de résilier le Contrat sans frais et sans être redevable d'une quelconque compensation, pour autant qu'il en informe Eneco par écrit dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du changement de prix. Si le Client n'exerce pas son droit de résiliation dans le délai imparti, il est réputé accepter la modification de prix.
- 8.5. Le prix de l'Abonnement peut être ajusté annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation (IPC), tel que publié par Statbel, sur la base de la série d'indices officielle la plus récente (année de référence 2023 = 100), sauf si Statbel modifie cette base. L'ajustement a lieu en janvier de chaque année calendaire, sur la base de l'indice de décembre de l'année précédente.
- 8.6. Si cet ajustement résulte en une augmentation du prix d'au moins 20 %, le Client a le droit de résilier le Contrat dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification.
- 8.7. Le conducteur s'engage à fixer uniquement des tarifs de remboursement conformes au marché pour les sessions de recharge à domicile.
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 ou d'arrêter (temporairement) la fourniture des services de recharge.

9. Garantie légale

- 9.1. Eneco se porte garante vis-à-vis du Client que les Produits livrés sont conformes au Contrat à la livraison et qu'ils satisfont aux exigences légales en matière de conformité telles que définies dans le Code de droit économique. Pour les biens de consommation, le Client bénéficie d'une garantie légale de deux (2) ans à compter de la livraison du Produit.
- 9.2. Il est question d'une non-conformité notamment lorsque le Produit :
- ne correspond pas à la description, au type ou à la qualité convenue ;
 - n'est pas approprié pour l'usage normal de ce type de biens ;
 - ne présente pas les caractéristiques que le consommateur est raisonnablement en droit d'attendre ;
 - n'a pas été installé correctement par Eneco ou sous sa responsabilité ;

- ne fonctionne pas comme le consommateur est raisonnablement en droit de l'attendre.
- 9.3. Le Client est tenu d'informer Eneco de la non-conformité dans un délai de deux (2) mois à compter de la date à laquelle il l'a constatée.
- 9.4. En cas de non-conformité, le Client a droit à une réparation ou un remplacement sans frais du Produit, sauf si l'option choisie est impossible ou engendrerait des coûts excessifs par rapport à l'autre option. La réparation ou le remplacement aura lieu dans un délai raisonnable et sans perturbations graves pour le Client.
- 9.5. Si la réparation ou le remplacement est impossible, n'a pas lieu dans un délai raisonnable ou cause des perturbations graves, le Client a droit à une diminution proportionnelle du prix ou, en cas de manquement grave, à la résiliation du Contrat conformément aux dispositions légales.
- 9.6. La garantie légale ne s'applique pas aux défauts qui résultent exclusivement :
 - de l'usure normale ;
 - de l'utilisation inappropriée ou anormale du Produit ;
 - de dommages causés par un accident ou par des facteurs externes ;
 - de modifications ou de réparations effectuées par le Client ou des tiers sans l'autorisation d'Eneco ;
 - d'une utilisation contraire au mode d'emploi ou aux consignes de sécurité.Ces exclusions ne portent pas préjudice aux droits légaux contraignants du consommateur.
- 9.7. Pour les Services et les travaux d'installation, Eneco reste responsable d'une exécution correcte conformément aux règles de l'art et aux dispositions légales applicables.
- 9.8. Toute garantie commerciale supplémentaire d'Eneco ou du fabricant ne limite ni ne remplace la garantie légale du Client.

10. Responsabilité

- 10.1. Eneco est responsable des dommages résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, dans la mesure où ces dommages découlent d'une faute imputable. Cette responsabilité s'applique sans préjudice des droits du consommateur au titre du Code de droit économique, y compris le droit à des dommages et intérêts en cas de non-exécution.
- 10.2. Eneco n'est pas responsable des dommages résultant d'une Force majeure. Est considérée comme Force majeure toute circonstance indépendante de la volonté d'Eneco qui empêche Eneco de s'acquitter de tout ou partie de ses obligations, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les guerres, les pandémies, les grèves ou les mesures gouvernementales.
- 10.3. Rien dans le Contrat n'exclut la responsabilité d'Eneco en cas de décès ou de dommages corporels causés par sa faute, sa faute intentionnelle, sa négligence grave ou son manquement à une obligation légale contraignante.
- 10.4. Sauf dans les cas visés à l'article 10.3, la responsabilité d'Eneco en cas de dommages contractuels est limitée dans sa totalité au montant effectivement payé par le consommateur au titre du Contrat en question, avec un maximum de 10 000 euros, ou au montant versé par son assurance responsabilité civile, si ce dernier est plus élevé. Cette limitation ne s'applique pas aux dommages découlant d'une livraison non conforme telle que visée au Livre VI du Code de droit économique et ne s'applique pas si elle est contraire au droit impératif.
- 10.5. Dans la mesure autorisée par la loi, Eneco n'est pas responsable de dommages consécutifs purement économiques, tels que le manque à gagner ou la perte de chiffre d'affaires, sauf si ces dommages sont la conséquence directe et prévisible d'un manquement contractuel et pouvaient être normalement attendus par les Parties au moment de la conclusion du Contrat. Eneco décline notamment toute responsabilité quant aux dommages ou coûts résultant :
 - 10.5.1. 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 ;
 - 10.5.2. d'une exécution incorrecte de Services par des tiers sans l'approbation préalable d'Eneco ;
 - 10.5.3. 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 ;
 - 10.5.4. 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 ;
- 10.5.5. de l'utilisation des Produits ou des Services à des fins inappropriées ou en combinaison avec des véhicules électriques inappropriés ;
- 10.5.6. 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 ;
- 10.5.7. du non-respect des calendriers d'entretien préventif applicables aux Produits ;
- 10.5.8. 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 ;
- 10.5.9. du transport, dans la mesure où ce transport n'a pas été assuré par ou pour le compte d'Eneco ;
- 10.5.10. de défauts purement esthétiques qui n'affectent en rien l'utilisation des Produits ; et
- 10.5.11. d'actes ou omissions du Client ou des Utilisateurs finaux.
- 10.6. 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.
- 10.7. Les informations figurant sur le site web, dans les applications et dans l'environnement numérique personnel mis à disposition par Eneco ont été compilées avec soin. Eneco n'est cependant pas responsable (i) du caractère éventuellement incomplet ou inexact de ces informations ni (ii) de la non-disponibilité ou de la disponibilité limitée ou du fonctionnement défectueux du site web, des applications ou de l'environnement numérique.

11. Force majeure

- 11.1. Si un manquement à un Contrat ne peut être imputé à Eneco en vertu de l'article 5.226 du Code civil belge (ci-après, « **Force majeure** »), 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.
- 11.2. Est considérée en tout état de cause comme Force majeure toute circonstance indépendante de la volonté d'Eneco – même prévisible au moment de la conclusion du Contrat – qui empêche l'exécution permanente ou temporaire du Contrat par Eneco, y compris les modifications des lois et réglementations applicables, les mesures gouvernementales, les catastrophes naturelles, les guerres, les émeutes, les occupations, les pénuries ou les problèmes 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, les perturbations, les modifications, liées ou non au support par des tiers, de la technologie utilisée par Eneco, les modifications de tout protocole d'utilisation et d'échange de données par le biais de technologies de l'information et de la communication, ainsi que les cas de Force majeure chez les fournisseurs ou les tiers auxquels Eneco fait appel, y compris la non-exécution ou la faillite de ceux-ci, le retard accumulé par ceux-ci ou la saisie de biens utilisés par ceux-ci.
- 11.3. 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).

12. Fin du Contrat

- 12.1. Chacune des Parties a le droit de résilier un Contrat avec effet immédiat en envoyant une notification écrite (y compris par courrier électronique) 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 :
 - 12.1.1. si l'autre Partie demande un redressement judiciaire ou dépose son bilan, si un tiers demande son dépôt de bilan, si l'autre Partie demande d'être admise au règlement collectif de dettes, ou si une partie importante de ses actifs/biens est saisie ;
 - 12.1.2. 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.

Si Eneco résilie le Contrat pour l'un des motifs susmentionnés, la somme due au titre du Contrat devient immédiatement et intégralement exigible.

- 12.2. S'il existe un Contrat à durée indéterminée entre Eneco et le Client, qui comprend en tout état de cause les Abonnements tels que définis à l'article 17 et aux articles suivants, (i) Eneco a à tout moment le droit de mettre fin au Contrat moyennant un préavis de trois (3) mois, et (ii) le Client a à tout moment le droit – à l'expiration de la première échéance fixe de douze (12) mois – de mettre fin au Contrat moyennant un préavis d'un (1) mois, nonobstant les dispositions de l'article 12.1 tant pour Eneco que pour le Client, et sans avoir à donner de motif, en envoyant une notification écrite (y compris par courrier électronique) à l'autre Partie, sans qu'aucune action en justice ne soit requise et sans obligation de verser des dommages et intérêts en rapport avec la résiliation. Eneco a le droit de résilier un Contrat à durée indéterminée avec effet immédiat 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. Protection de la vie privée

- 13.1. Dans le cadre de ses activités commerciales, Eneco traite les données à caractère personnel des Clients. Eneco est le responsable du traitement de ces données au sens du règlement général sur la protection des données (le « RGPD »), étant donné qu'elle détermine la finalité et les moyens de ce traitement. Le Client comprend qu'Eneco traite ses données à caractère personnel parce que ce traitement est nécessaire à l'exécution du Contrat. 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 ([Déclaration de confidentialité | Eneco Belgique](#)).
- 13.2. 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.

14. Publicité et confidentialité

- 14.1. 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 communication à destination de tiers.

15. Autres dispositions

- 15.1. 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.
- 15.2. Eneco a le droit de ne pas exécuter le Contrat, ou de l'exécuter sous une forme modifiée, si les circonstances évoluent, sans que cette évolution ait été prévisible à la passation du Contrat, et de manière qu'on ne puisse plus raisonnablement exiger d'Eneco l'exécution du Contrat dans sa forme initiale. Eneco entamera des discussions en temps utile avec le Client à ce sujet et les Parties procéderont de manière raisonnable.
- 15.3. Eneco a le droit de transférer ou de faire transférer à un tiers tout ou partie des droits et obligations au titre du Contrat, Eneco restant responsable envers le Client du respect des obligations au titre de ce Contrat par ledit tiers. 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.

- 15.4. Eneco est autorisée à modifier unilatéralement les présentes Conditions générales pour un motif valable. Les modifications seront annoncées sur le site web avant leur entrée en vigueur. 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.

16. Droit applicable et litiges

- 16.1. 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.
- 16.2. Tout litige entre les Parties qui ne peut être résolu d'un commun accord sera soumis exclusivement au tribunal compétent en Belgique.

CONDITIONS D'ABONNEMENT

17. Conditions d'abonnement

- 17.1. Outre les Conditions générales, les présentes Conditions d'abonnement s'appliquent aux divers abonnements aux Bornes de recharge proposés par Eneco (les « **Abonnements** »). Dans les présentes Conditions 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 d'abonnement est en contradiction avec une disposition des Conditions générales, les dispositions des présentes Conditions d'abonnement prévalent.
- 17.2. L'étendue et les prix des Abonnements sont inclus dans le Contrat et peuvent être ajustés de temps à autre conformément aux dispositions de l'article 17.5 et **Référence introuvable** des Conditions générales.
- 17.3. Les Abonnements souscrits simultanément à un Contrat d'acquisition d'une Borne de recharge prennent effet au moment de la mise en service 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.
- 17.4. Nonobstant les dispositions des articles 12 et 18.6, 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 devoir donner de préavis et sans qu'Eneco soit responsable des dommages et/ou des coûts, dans les cas suivants :
- 17.4.1 un prélèvement automatique ne peut être exécuté à plusieurs reprises ou le Client ne remplit pas, de manière récurrente, ses obligations de paiement à temps ;
- 17.4.2 le Client a endommagé une Borne de recharge et refuse de procéder à la réparation ;
- 17.4.3 le Client se rend coupable de fraude.
- 17.5. Eneco peut modifier unilatéralement les noms des différents Abonnements et le contenu et/ou l'étendue des services associés. Les présentes Conditions d'abonnement restent applicables indépendamment de la dénomination et/ou du contenu et/ou de l'étendue des services.
- 17.6. Le Client peut uniquement prétendre aux Services conformément à l'Abonnement souscrit si la Borne de recharge est restée allumée en permanence, excepté en cas de panne ou d'entretien.
- 17.7. 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. Il n'est pas possible de souscrire un Abonnement d'entretien pour ces installations.

18. Abonnement à la fourniture de services de recharge

- 18.1. 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.



- 18.2. 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. À partir du moment où l'Abonnement devient un Abonnement à durée indéterminée, le Client peut le résilier à tout moment en respectant un délai d'un (1) mois.
- 18.3. 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 21 et fournit au Client un aperçu des transactions de recharge par le biais d'un environnement numérique personnel, dans la mesure où la Borne de recharge est équipée d'un compteur MID.
- 18.4. 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 explicitement prévu au Contrat, le Client peut modifier les tarifs dans son environnement numérique personnel. Le remboursement comprend la TVA et les taxes (sur l'énergie), lesquelles peuvent être modifiées par Eneco en cours de Contrat, conformément à l'article 8.4.
- 18.5. 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 concerné.
- 18.6. 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, de vol, d'utilisation abusive, d'endommagement, etc. 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 de bornes de recharge 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 comprend que ladite transaction est régie par les conditions générales de l'exploitant de la Borne de recharge qui s'appliquent entre cet exploitant et le Client.
- 18.7. Les dispositions de l'article 18.2 ne s'appliquent pas aux cartes de recharge. Un Abonnement relatif à des cartes de recharge s'applique pour une durée indéterminée dès la date de prise d'effet, et le Client peut le résilier à tout moment en respectant un délai d'un (1) mois.
- 18.8. Si des transactions de recharge sont effectuées avec une carte de recharge à des tarifs qui diffèrent fortement des prix actuels du marché et/ou en cas de présomption justifiée de fraude, Eneco est habilitée à résilier l'Abonnement lié à la carte de recharge avec effet immédiat et à refacturer les transactions de recharge concernées une à une, sans obligation de verser des dommages et intérêts à cet effet.

19. Abonnement d'entretien

- 19.1 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 de la même Borne de recharge prend également fin d'office.
- 19.2 Un Abonnement d'entretien prend toujours fin d'office (i) cinq (5) ans après la mise en service de la Borne de recharge, ou (ii) au moment où le fournisseur de la Borne de recharge cesse d'en assurer l'entretien, si cette date est antérieure.
- 19.3 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 en Belgique. En principe, Eneco est joignable vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre



pour signaler des pannes au numéro de téléphone 015 40 41 54.

- 19.4 Un Abonnement d'entretien n'oblige pas Eneco à intervenir pour résoudre une panne résultant de l'une des circonstances énumérées à l'article 0. Si Eneco intervient dans de telles circonstances, les frais seront facturés au Client.
- 19.5 Si l'entretien préventif fait partie du Contrat, il sera effectué selon une fréquence convenue dans le Contrat. Une télérelève de la Borne de recharge permettra d'identifier d'éventuelles anomalies. Ces anomalies seront résolues pendant l'entretien préventif sur Site. La réalisation d'un entretien préventif n'exclut pas le besoin d'effectuer un entretien correctif.
- 19.6 Eneco doit pouvoir accéder à tout moment au Site afin d'y effectuer des travaux d'entretien correctif ou préventif. Si Eneco n'obtient pas l'accès requis, tous les frais engagés seront facturés au Client. 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.

Met opmerkingen [S2]: Artikelnummer ontbreekt, zie ook opmerking brondocument.

20. Prestation de Services sans Abonnement d'entretien

- 20.1. 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.
- 20.2. 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 9.1, Eneco essaiera de résoudre la panne à ses propres frais.
- 20.3. 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 telle que prévue à l'article 9.1, Eneco tentera de réparer la panne aux frais et risques du Client.

21. Mise à jour/mise à niveau de logiciel

- 22.1 Les concepts tels que définis comme suit sont appliqués aux fins du présent article :
- 22.1.1 « **Mise à jour** » : une modification ou un ajout au logiciel qui ne modifie pas fondamentalement le logiciel et ses fonctionnalités ; et
- 22.1.2 « **Mise à niveau** » : une amélioration du logiciel par l'ajout d'une fonctionnalité.
- 22.2 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.
- 22.3 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*).

22. Coopération du Client

Outre les dispositions des Conditions générales relatives à la coopération du Client dans l'exécution des Services, le Client doit 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.