

# Conditions générales de vente Consommateurs

Mars 2022

## 1. Cadre

- 1.1. Dans les limites autorisées par la loi, les Conditions générales de vente de Shell EV Charging Solutions Belgium BV s'appliquent aux présentes conditions générales de vente à l'intention des Consommateurs. Les Conditions générales de vente de Shell EV Charging Solutions Belgium BV ont été remises au Consommateur et les présentes conditions générales de vente Consommateurs sont applicables à la vente à distance ou aux services fournis par téléphone ou par internet.
- 1.2. Les termes avec majuscule utilisés dans les présentes conditions générales de vente Consommateurs mais non définis dans les présentes conditions générales de vente Consommateurs ont la définition qui leur est attribuée dans les Conditions générales de vente de Shell EV Charging Solutions Belgium BV, sauf si le contexte exige qu'il en soit autrement.

## 2. Définitions

- 2.1. **Achat consommateur:** l'achat convenu entre Shell Recharge Solutions et un Consommateur, portant sur un ou plusieurs Produits en leur qualité de biens meubles.
- 2.2. **Consommateur:** le Client personne physique qui n'agit pas à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, ni pour le compte d'une entreprise.
- 2.3. **Contrat à distance:** le Contrat par lequel, dans le contexte d'un système de vente à distance de Produits ou de prestations de Services à distance organisés par Shell Recharge Solutions, une ou plusieurs techniques de communication à distance, dont le téléphone et internet, sont exclusivement utilisées jusqu'à la conclusion du Contrat.
- 2.4. **Contrat à distance pour la prestation de Services:** le Contrat à distance pour la prestation de Services entre Shell Recharge Solutions et un Consommateur.

## 3. Non-conformité

- 3.1. Le Consommateur (avant de procéder au renvoi du Produit à Shell Recharge Solutions) doit signaler à Shell Recharge Solutions tout Produit défectueux ou tout Produit n'ayant pas été livré



correctement au plus tard deux (2) mois après la livraison, via [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com), sous peine de déchéance du droit de réclamation et de retour.

#### **4. Tarifs et facturation des Produits et Services**

**4.1.** Le Consommateur peut bénéficier d'une annulation de son prélèvement automatique sans avoir à motiver sa décision jusqu'à 56 jours après la date de recouvrement. Le montant dû devra être versé à Shell Recharge Solutions dans les 14 jours calendaires suivant la date d'annulation, faute de quoi le client se trouvera en défaut de paiement, avec les conséquences décrites dans la sous-section suivante.

**4.2.** Si un prélèvement automatique, pour quelque raison que ce soit, ne peut pas être exécuté en totalité, ou si le paiement par le Client n'a pas lieu dans les délais de paiement fixés par Shell Recharge Solutions, le Client est, en vertu de la loi et sans préavis, considéré en défaut de paiement et doit un intérêt (contractuel) de 1% par mois ou fraction de mois de retard, la fraction étant considérée comme un mois entier. Shell Recharge Solutions est ainsi en droit d'exiger du Client le versement de frais administratifs d'un montant minimum de 15 € hors TVA, ou à la discrétion de Shell Recharge Solutions, d'exiger du Client les frais de recouvrement extrajudiciaires autorisés par la loi, sans préjudice de la possibilité pour Shell Recharge Solutions de réclamer à ce titre une compensation en vertu de la section 6:96 du Code Civil des Pays-Bas.

#### **5. Droit de rétractation des Consommateurs**

**5.1.** Les articles 5, 6, 7 et 8 sont applicables uniquement en cas de souscription de Contrat à distance pour les Produits et/ou Services entre Shell Recharge Solutions et un Client Consommateur.

**5.2.** L'exercice du droit de rétractation du Consommateur est gratuit, ce qui signifie que Shell Recharge Solutions ne lui facture aucun frais administratif ou autre dans ce cadre.

#### **6. Droit de rétractation applicable aux Produits**

**6.1.** Dans le cadre d'un Achat par le Consommateur, ce dernier est autorisé à mettre fin au Contrat, sans avoir à motiver sa décision, pendant toute la durée du délai de rétractation légal, qui commence le jour suivant celui où il a accepté le Produit.

**6.2.** Au cours du délai de rétractation légal, le Consommateur manipulera le Produit, les pièces du Produit, la documentation fournie et l'emballage avec soin. Le Consommateur ne déballera ou n'utilisera le Produit que dans la mesure du nécessaire pour décider s'il souhaite ou non conserver le Produit.



- 6.3. Le Consommateur a le droit de tester le Produit durant le délai de rétractation légal. En cas d'achat d'un Point de recharge, le Consommateur peut effectuer un test pour s'assurer que le Point de recharge permette effectivement de recharger le Véhicule Électrique. Il n'est pas nécessaire d'installer un Point de recharge pour le tester.
- 6.4. Toute utilisation du Produit autre que pour la réalisation d'un essai de fonctionnement du Produit implique son acceptation et la renonciation à l'exercice du droit de rétractation du Consommateur. S'il y a eu utilisation d'un Point de recharge, le droit de rétractation du Consommateur est annulé s'il a fait installer le Point de recharge.
- 6.5. Le Consommateur perd également son droit de rétractation légal si le Produit est endommagé.
- 6.6. Un Consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit contacter Shell Recharge Solutions par e-mail à [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com) avant la fin du délai de rétractation légal. Le Client doit ensuite renvoyer le Produit à Shell Recharge Solutions dans les 14 jours à l'adresse communiquée par Shell Recharge Solutions à cet effet, avec tous les accessoires fournis, dans l'emballage d'origine et (éventuellement) avec le formulaire de rétractation signé.
- 6.7. Les frais liés au renvoi du Produit sont à la charge du Client.
- 6.8. Dès que le Produit renvoyé aura été réceptionné par Shell Recharge Solutions ou dès que le Client aura fourni la preuve qu'il a renvoyé le Produit à Shell Recharge Solutions, Shell Recharge Solutions remboursera le montant payé par le Client dans les 14 jours calendaires. Shell Recharge Solutions est en droit d'exiger du Client la prise en charge de toute perte de valeur du Produit si le Produit est endommagé du fait du Client.
- 6.9. Le Droit de rétractation est exclu si le Produit a été conçu conformément aux spécifications du Client (personnalisation).

## 7. **Droit de rétractation applicable aux Abonnements**

- 7.1. Un Consommateur peut mettre fin à un Abonnement avant la fin du délai de rétractation légal, qui débute le jour suivant la mise en place de l'Abonnement, par écrit et sans avoir à motiver sa décision, en envoyant un e-mail à cet effet à [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com).

## 8. **Droit de rétractation applicable aux Autres services**

- 8.1. Dans le cadre d'un Contrat à distance pour une prestation d'Autres services, le Consommateur a la possibilité de mettre fin au Contrat sans avoir à motiver sa décision au cours du délai de rétractation légal, qui commence au moment où Shell Recharge Solutions a informé le Consommateur par e-mail que la commande a été acceptée pour traitement.



- 8.2.** Un Consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation par rapport aux Autres services doit contacter Shell Recharge Solutions à cet effet par e-mail à [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com) avant la fin du délai de rétractation légal.
- 8.3.** Si le Consommateur a déjà utilisé le Service, il sera tenu d'en assumer une part proportionnelle.
- 8.4.** Shell Recharge Solutions remboursera le montant versé par le Client au plus tard dans les 14 jours à compter de la date de la rétractation, sous réserve de compensation du paiement pour raison d'utilisation, si applicable.
- 8.5.** Le droit de rétractation applicable aux Autres services ne peut être exercé si le Contrat de prestation de Services ou Autre services a déjà été pleinement exécuté par Shell Recharge Solutions et (a) qu'il a été exécuté suite à l'accord préalable express du Consommateur et (b) que le Consommateur a déclaré renoncer à son droit de rétractation dès que la prestation réalisée par Shell Recharge Solutions a été effectuée.

## **9. Procédure de réclamation**

- 9.1.** Les réclamations ne pouvant pas être traitées par un accord mutuel doivent être adressées à Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), qui agira en tant que médiateur sans aucun frais.
- 9.2.** Si, malgré tout, un arrangement n'était pas trouvé, le Client devra adresser la réclamation à De Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Sa décision est contraignante et devra être acceptée par Shell Recharge Solutions et le Client. Les frais associés à la soumission d'une réclamation à ce bureau des réclamations devront être payés à ce bureau par le Client. Il est également possible d'introduire une plainte via la plateforme européenne RLL (<http://ec.europa.eu/odr>).
- 9.3.** Les présentes conditions générales de vente Consommateurs sont soumises à la loi des Pays-Bas. Tout litige les concernant et/ou en résultant doit être soumis exclusivement au tribunal compétent à Amsterdam.