

## Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers – version 05 janvier 2022

Les Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers (ci-après également : les Conditions) régissent la relation entre le Client en tant que demandeur et utilisateur de la Carte de recharge DATS 24 d'une part et DATS 24 d'autre part. Lors de la demande et/ou de l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 et de la Plateforme de la carte de recharge, le Client prend connaissance des Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers et il en accepte l'application.

Dans le cas où le Client ne serait pas (plus) d'accord avec l'application d'une ou de plusieurs disposition(s) des Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers, toute utilisation de la Carte de recharge deviendrait totalement impossible.

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

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

### Définitions

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

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

**Service clientèle** Le Service clientèle DATS 24 pour la Carte de recharge par DATS 24 particuliers est joignable au +32 (0) 2 363 51 52 ; par fax au +32 (0) 2 360 02 07, par e-mail à l'adresse [dats24@dats24.be](mailto:dats24@dats24.be) ou par courrier à 196, Edingensesteenweg 1500 Halle.

### Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 particuliers

- Objet des Conditions :** Les présentes Conditions visent à fournir au Client les informations essentielles à propos des droits et obligations liées à la demande et à l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 et de la Plateforme de la carte de recharge.
- Carte de recharge et Plateforme de la carte de recharge DATS 24 :** Grâce à sa Carte de recharge DATS 24 particuliers, le Client peut charger sa voiture électrique à l'une des bornes de recharge DATS 24 ou à une borne du réseau interopérable. Les bornes de recharge disponibles peuvent être consultées par le biais du lien suivant : [www.dats24.be](http://www.dats24.be). Parallèlement à sa Carte de recharge, DATS 24 offre la possibilité au Client de suivre de près ses sessions de recharge en ligne et de vérifier la quantité ainsi que le montant des recharges au moyen d'une plateforme mise en place à cet effet. La Plateforme de la carte de recharge donne également la possibilité au Client de localiser les bornes de recharge.
- Demande de la Carte de recharge DATS 24 :** La Carte de recharge DATS 24 peut être demandée sur le site web [www.dats24.be](http://www.dats24.be). En cas de soupçon d'abus, DATS 24 peut refuser l'octroi d'une carte, sans préjudice de tout autre droit à sa disposition. Si la demande est approuvée, DATS 24 transmet le contrat au Client, ainsi que la Carte de recharge DATS 24 en lui demandant de renvoyer le contrat signé. Après bonne réception, DATS 24 envoie un e-mail au Client pour confirmer l'activation de la Carte de recharge DATS 24. Le Contrat de la carte de recharge DATS 24 qui voit le jour après une procédure correctement menée et entièrement clôturée est conclu pour une durée indéterminée.
- Utilisation de la Carte de recharge DATS 24 :** La Carte de recharge DATS 24 est réservée à un usage strictement personnel. Le Client s'engage à ne pas prêter ou donner sa Carte de recharge DATS 24 à d'autres personnes. S'il s'avère que le Client n'a pas fait tout ce qui était en son pouvoir pour que cette carte demeure personnelle, il supportera seul les conséquences qui en découlent, déchargeant DATS 24 de toute responsabilité.  
Tout utilisateur d'une borne de recharge doit respecter les instructions et/ou prescriptions figurant sur les bornes ou à proximité de celles-ci (entre autres les consignes d'utilisation, l'interdiction de fumer) pour sa propre sécurité et celle des tiers.
- Tarifs :** La Carte de recharge DATS 24 est liée à un abonnement. Le prix de l'abonnement pour la recharge électrique d'un véhicule est disponible sur le site [www.dats24.be](http://www.dats24.be) et il est mentionné dans le Contrat de la Carte de recharge DATS 24. Le prix de l'électricité, exprimé en euros par kWh, à une borne de recharge DATS 24, est indiqué sur le site [www.dats24.be](http://www.dats24.be). Les prix de la recharge d'un véhicule électrique à une borne du réseau interopérable sont mentionnés sur la Plateforme de la carte de recharge. Lors de la recharge d'un véhicule électrique à une borne du réseau interopérable, des frais de roaming sont portés en compte. Ces frais de roaming sont portés en compte par DATS24 pour couvrir les coûts des intermédiaires qui rendent possibles la connexion et la transaction avec notre carte de recharge
- Décompte et paiement :** Le décompte après utilisation de la Carte de recharge DATS 24 est envoyé chaque mois au format numérique à l'adresse e-mail communiquée par le Client. Le Client peut à tout moment demander à recevoir son décompte sur papier à l'adresse postale communiquée par le Client. Le décompte constitue une notification préalable du montant à débiter au Client. Le paiement se fait toujours par domiciliation.
- Délai de paiement :** Les montants dus doivent être acquittés définitivement dans les 10 jours calendrier à compter de la date du décompte. Le solde total ouvert est toujours immédiatement exigible à la fin du contrat.
- Paiement tardif :** Lorsque DATS 24 ne reçoit pas de paiement après le décompte, une première lettre de rappel est automatiquement envoyée au Client. Une lettre recommandée sera ensuite envoyée si le paiement n'a toujours pas été effectué. Un intérêt de 1 % du montant impayé sera dû de plein droit et sans autre mise en demeure sur la dette totale par mois entamé. Par ailleurs, la dette totale sera augmentée d'une indemnité de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 50,00 €, au titre d'indemnité forfaitaire en vue de couvrir les frais autres que la perte d'intérêts et les frais de justice.
- Validité des enregistrements à la Plateforme de la carte de recharge :** Les quantités et montants renseignés sur la Plateforme de la carte de recharge correspondent aux sessions de recharge réellement effectuées par le client. À des fins de contrôle, ces données sont immédiatement mises à la disposition du Client après la session de recharge sur la Plateforme de la carte de recharge. Si le Client constate une erreur, il en informe DATS 24 au plus tard 4 jours ouvrables après la session de recharge. Les données renseignées sur la Plateforme de la carte de recharge forment la preuve de la transaction du Client. L'enregistrement correct de telles transactions avant et après l'opération contestée laisse présumer que la Plateforme de la carte de recharge a fonctionné correctement.
- Résiliation du contrat de carte de recharge DATS 24 particuliers par le Client :** Le Client peut à tout moment mettre fin au contrat par écrit et sans motivation, moyennant un délai de préavis de 1 mois. Pour ce faire, le Client prend contact avec le Service clientèle.
- Résiliation du contrat de carte de recharge DATS 24 particuliers par DATS 24 :** DATS 24 peut à tout moment mettre fin au contrat par écrit et sans motivation, moyennant un délai de préavis de 1 mois. DATS 24 peut mettre un terme immédiat au contrat, aussi sans être redevable d'un quelconque indemnisation, de plein droit et sans mise en demeure préalable, si elle présume un abus au vu du comportement de recharge : si le Client commet une infraction grave et/ou répétée aux obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat ; notamment le paiement tardif à plusieurs reprises ou s'il est en

état de cessation de paiement ; si le Client conclut un arrangement avec ses créanciers ((demande de) règlement collectif de dettes) ou est déclaré insolvable ; en cas de désignation d'un administrateur provisoire, d'un médiateur de dettes ou d'une personne similaire ; ou s'il ne procède plus à aucune recharge pendant un an.

- Récupération de la Carte DATS 24 particuliers :** DATS 24 peut à tout moment récupérer ou échanger la Carte de recharge DATS 24 moyennant une demande motivée.
- Perte ou vol de la Carte de recharge DATS 24 :** En cas de perte ou de vol de la Carte de recharge DATS 24, le Client doit en avvertir immédiatement DATS 24. Cette dernière est tenue de bloquer la Carte de recharge DATS 24 à compter de cette notification, à condition que le Client se soit suffisamment identifié. Le Client est responsable de tout dommage résultant d'un comportement frauduleux ou du non-respect des obligations découlant du Contrat.
- Garantie et responsabilité :** Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité des biens. DATS 24 est seul responsable des dommages prévisibles et avérés qui sont la conséquence immédiate et directe d'une erreur de DATS 24 dans l'exploitation de sa borne de recharge. DATS 24 ne peut être tenu responsable de tout dommage occasionné par le Client ou par des tiers à l'une de ses bornes de recharge ou à la suite de la recharge électrique, ainsi que d'une éventuelle interruption de l'alimentation en électricité, DATS 24 ne se soumettant à aucune obligation d'approvisionnement dans le cadre du présent contrat. Le Client est responsable de tous dommages causés à lui-même, à DATS 24 et/ou à des tiers, qui sont la conséquence d'opérations incorrectes à la borne de recharge et/ou du non-respect des obligations contractuelles.
- Droit de renonciation :** Le Client a le droit d'annuler le présent contrat dans les 14 jours suivant le jour de sa conclusion. Le droit de rétractation peut être exercé par une déclaration sans équivoque adressée au Service à la clientèle. Aucun coût supplémentaire n'est associé à l'exercice du droit de rétractation.
- Utilisation du site web et de l'app :** Le Client connaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre média permettant, aujourd'hui et à l'avenir, à DATS 24 de mettre ses services à disposition. Le Client connaît également les risques du stockage et du transfert numérique ou électronique d'informations. Le Client accepte que DATS 24 ne peut être tenu responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses sites web ou de l'Internet en conséquence des risques susmentionnés. DATS 24 ne peut être tenu responsable du contenu des sites web ou apps mis à disposition par des liens sur son site web. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/app de DATS 24 n'implique à aucun moment l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web/apps. De plus, le Client est responsable de vérifier que ces sites web/apps soient exempts de virus et autres programmes ou éléments susceptibles d'être dommageables pour ses appareils.
- Validité et modification des Conditions :** Si l'une des dispositions des Conditions générales de la Carte de recharge DATS 24 s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueraient à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions.  
Le fait que DATS 24 omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs disposition(s) des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions.  
DATS 24 se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions. DATS 24 se réserve ainsi également le droit de modifier, de suspendre, de reporter, de limiter ou d'annuler à tout moment les modalités de demande et d'octroi des avantages. Le cas échéant, le Client n'a pas droit à une quelconque indemnité.  
En cas de modifications, DATS 24 en informera immédiatement le Client. Si le client n'accepte pas ces modifications, il a le droit de résilier gratuitement le contrat de la Carte de recharge DATS 24 particuliers immédiatement et avec effet immédiat, au plus tard le dernier jour du mois suivant la notification. Le Client est également informé que la poursuite de l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 et/ou de la Plateforme de la carte de recharge implique la prise de connaissance et l'acceptation des modifications apportées aux présentes Conditions.
- Communication :** Le Client accepte que toutes communications et notifications en vertu du présent contrat puissent se faire par e-mail ou par l'intermédiaire du décompte et en reconnaît le caractère écrit, suffisant, adéquat et individuel.
- Questions ou plaintes :** Pour toute question ou plainte, le Client peut toujours s'adresser au Service clientèle dans un premier temps. Si la solution proposée par notre Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'une instance indépendante et neutre, reconnue par le SPF Economie, qui propose un service de conciliation gratuit. Un formulaire de plainte peut être téléchargé sur [www.ombudsmanducommerce.be](http://www.ombudsmanducommerce.be) à cet effet. Ce formulaire peut être envoyé par e-mail à [info@ombudsmanducommerce.be](mailto:info@ombudsmanducommerce.be) ou par courrier à l'adresse Ombudsman du Commerce, Avenue E. Van Nieuwenhuyse 8, 1160 BRUXELLES. Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige est alors du ressort des tribunaux belges compétents et soumis au droit belge.  
Si le Client n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter notre Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client peut alors s'adresser, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.
- Protection de la vie privée et des données à caractère personnel :** La demande et/ou l'utilisation de la Carte de recharge DATS 24 et de la Plateforme de la carte de recharge DATS 24 exigent la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client. Le Client s'engage à informer le Service clientèle en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à DATS 24 de fournir un service correct. Cette prestation de services implique notamment le traitement correct de la demande de Carte de recharge DATS 24, mais aussi de permettre au Client d'utiliser la Carte de recharge DATS 24 et la Plateforme de la carte de recharge.  
La protection des données à caractère personnel du Client est extrêmement importante pour DATS 24. Dès lors, DATS 24 s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel.  
DATS 24 peut envoyer au Client des communications de marketing direct par courrier (électronique) afin de lui présenter des services et produits et de l'informer des nouveautés et actions au sein de DATS 24. Le Client jouit d'un droit d'accès, de copie, de rectification et d'effacement, d'un droit à la portabilité des données, d'un droit d'opposition (à certains traitements, notamment à des fins de marketing direct) ainsi que d'un droit à la limitation du traitement dans certains cas.  
Si le Client souhaite introduire une plainte, il peut contacter notre délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse [privacy@colruytgroup.com](mailto:privacy@colruytgroup.com), par téléphone au +32(0)2 363 54 00 ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Halle. Enfin, le Client peut également introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, à savoir l'Autorité de protection des données en Belgique.  
DATS 24 traite les données à caractère personnel du Client pour les finalités et les motifs juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité Xtra. La Déclaration de confidentialité est disponible en ligne, elle peut être demandée au Service clientèle ou dans l'une des Marques Participantes Xtra (telles que définies dans les Conditions générales Xtra) (disponibles sur le site <https://monxtra.be/conditions-generales>). Des modifications sont susceptibles d'y être apportées de temps à autre.  
Le Client peut retrouver dans la Déclaration de confidentialité Xtra de plus amples informations concernant, entre autres, ses droits, les données qui sont traitées et la manière dont elles sont utilisées, la durée de conservation des données et le transfert de ses données à caractère personnel à l'ensemble des Marques Participantes Xtra, ainsi qu'à des tiers éventuels.