

Conditions Générales Q8 electric

DEFINITIONS

| | | | |
|---------------------------------------|--|---|--|
| 'Carte de paiement acceptée' | l'une des cartes de paiement suivantes prises en charge par l'application Q8 : Bancontact by Payconiq (pour les paiements en un clic), Mastercard, Visa; | 'Client': | la personne physique âgée de plus de 18 ans qui signe le Contrat avec KP en sa qualité de consommateur au sens de l'article 1.1,2° du Code de droit économique; |
| 'Service administratif': | le service consistant en la fourniture d'un soutien administratif au Client par KP ou pour le compte de KP dans le cadre des Services Q8 electric; | 'Customer Initiated Transaction' ('CIT') | désigne une transaction de paiement qui est directement et activement initiée par le Client au moment de la transaction, par exemple en saisissant les détails de la carte lors du paiement ou en approuvant le paiement via son application bancaire. En continuant à utiliser nos services, le Client consent expressément au paiement lors de chaque transaction. Un CIT implique généralement une authentification forte du client; |
| 'Émetteur de la carte' | l'institution financière qui émet une ou plusieurs cartes de paiement acceptées enregistrées dans l'application Q8; | 'Force Majeure': | tout acte ou événement échappant au contrôle raisonnable d'une partie, de ses sous-traitants ou sous-traitants, qui empêche cette partie d'exécuter ses obligations en vertu du présent accord, en tout ou en partie, temporairement ou autrement, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes, les incendies, les inondations, les tremblements de terre, les caractéristiques naturelles, les pandémies, les attaques terroristes réelles ou potentielles, les actes de guerre ; sabotage, explosion, émeutes, désordre, insurrections, révolutions et grèves, lock-out ou conflits du travail, actes des autorités publiques, accident ou installation ou machine défectueuse, pénurie d'équipement, défaut de fourniture de services par un service public (y compris les fournisseurs d'électricité, de gaz, de réseau ou de télécommunications) et tout acte ou omission de tiers échappant au contrôle raisonnable d'une partie; |
| 'Charge Detail Record' ('CDR') | un enregistrement numérique d'une session de recharge fermée, fourni par une Borne de recharge ou un Opérateur de point de recharge (CPO) à un Fournisseur de services (MSP) à des fins de facturation et d'administration; | 'Hosting Subscription Service': | service qui permet la gestion à distance d'un Point de Charge ou d'une Borne de Recharge, ainsi que le règlement des transactions de recharge à un tel Point de Charge ou à une Borne de Recharge; |
| 'Carte de recharge': | un transporteur du numéro d'identification unique délivré par KP qui donne accès à l'utilisation des Stations de Recharge au sein du Réseau. Il peut s'agir d'une carte Q8 electric ou de l'application Q8; | 'KP': | Kuwait Petroleum (Belgium) SA/NV , dont le siège social est établi à Desguinlei 100/8, B-2018 Anvers, inscrite au registre des personnes morales d'Anvers (division Anvers), n° de TVA BE 0404.584.525 ou; |
| 'Services de recharge': | les services liés à l'utilisation des Bornes de recharge au sein du Réseau avec une Carte de recharge, y compris l'attribution et la gestion des Cartes de recharge et la collecte et le traitement des données des Sessions de recharge; | | |
| 'Session de recharge': | la période pendant laquelle un véhicule est connecté à un chargeur du réseau et consomme ou tente de consommer de l'énergie, à partir du moment où le connecteur est connecté jusqu'à ce qu'il soit débranché; | | |
| 'Station de recharge': | Facilité qui peut inclure plusieurs points de charge et l'infrastructure nécessaire pour les soutenir. Les bornes de recharge peuvent être des installations publiques ou privées où les VE peuvent être rechargés; | | |
| 'CPO': | l'exploitant d'une borne de recharge, c'est-à-dire l'entité responsable de la gestion et de l'exploitation d'une borne de recharge et qui fournit techniquement un Service de recharge aux utilisateurs finaux, y compris pour le compte et au nom d'un MSP (Mobility Service Provider); | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ‘Kuwait Petroleum Group’: | toute filiale directe ou indirecte de Kuwait Petroleum Europe B.V. | ‘Mot de passe’: | un mot de passe du Client pour l'accès et l'utilisation de l'application Q8; |
| ‘Moyens d'Accès’: | nom d'utilisateur et mot de passe; | ‘Payment Orchestrator’ | le prestataire de services techniques qui permet l'acheminement, la coordination et le traitement des paiements électroniques avec les prestataires de services de paiement, les moyens de paiement et les banques acquéreuses. Payment Orchestrator fonctionne comme une couche technologique qui permet l'exécution sécurisée et efficace des transactions de paiement, mais n'agit pas en tant que fournisseur de services de paiement, acquéreur ou institution financière; |
| ‘Merchant Initiated Transaction’ (‘MIT’) | désigne une transaction de paiement initiée par le commerçant (KP en vertu des présentes Conditions Générales de Q8 electric) sans l'implication directe du Client au moment de la transaction, sur la base d'un accord préautorisé entre le commerçant et le Client. Par exemple, des transactions initiées par le marchand peuvent se produire dans le cas de frais retardés. Elles ne nécessitent pas d'authentification forte du client au moment de la transaction, car le client a donné son consentement préalable au moment de l'acceptation des présentes conditions générales de Q8 electric; | ‘Payment Service Provider’ (‘PSP’) | Une société externe autorisée à traiter les paiements en notre nom. Cela peut inclure la gestion des cartes de crédit, des cartes de débit, des virements bancaires ou d'autres paiements électroniques que vous effectuez pour l'achat de nos produits ou services. Les prestataires de services de paiement sont responsables du traitement sécurisé des paiements, y compris l'authentification (SCA), la prévention de la fraude et l'autorisation; |
| ‘Fonction de paiement mobile’ | la fonctionnalité indépendante de la banque dans l'application Q8 permettant d'effectuer des paiements virtuels (et non des paiements physiques) avec une carte de paiement acceptée (enregistrée). La fonction de paiement mobile n'inclut pas l'authentification Q8 Liberty, qui doit être considérée comme une fonctionnalité distincte; | ‘Appli Q8’: | l'application mobile mise à la disposition du Client. L'application est disponible pour Apple iOS et Android; |
| ‘Achat Mobile Q8’ | tout achat par le Client, à l'aide de la Fonction de Paiement Mobile, des Services Q8 electric; | ‘Carte Q8 electric’: | la carte émise par ou au nom de KP ou d'un membre du groupe Kuwait Petroleum dénommé « Q8 electric Card » ou autrement, dans le but de fournir l'accès aux Stations de recharge du Réseau; |
| ‘MSP’: | fournisseur de services de mobilité, une société qui émet des cartes de recharge dans le but de fournir l'accès aux Bornes de recharge à ses clients; | ‘Réseau Q8 electric’: | toutes les Bornes de recharge exploitées par KP; |
| ‘Réseau’: | le réseau commun formé par le Réseau Q8 electric et le Réseau du Partenaire; | ‘Services Q8 electric’: | Les Services de recharge, les Services administratifs et tous les autres services liés aux services mentionnés aux présentes fournis par KP conformément aux Conditions générales, à l'exception de la fourniture et de l'entretien des Bornes de recharge fournies par KP ou en son nom selon des conditions distinctes convenues séparément entre la Partien; |
| ‘One Click Payment’ | la fonctionnalité de paiement express qui permet aux clients qui ont choisi d'enregistrer leurs informations de paiement d'effectuer un paiement en un seul clic. Tous les paiements en un clic sont traités comme des transactions initiées par le client (CIT) et peuvent inclure une authentification forte du client (SCA) conformément aux lois et réglementations applicables; | ‘Compromis de vente’ | Tout accord conclu avec un achat mobile Q8; |
| ‘Réseau de partenaires’: | toutes les Bornes de recharge où la Carte de recharge peut être utilisée et qui sont situées en dehors du Réseau Q8 electric, comme indiqué sur le Site Web et/ou l'Application Q8; | ‘Strong Customer Authentication’ | a) L'authentification à l'aide de deux facteurs ou plus identifiés comme la connaissance (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), la possession (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et la propriété inhérente (quelque chose que l'utilisateur |
| ‘Parti’ ou ‘Parties’: | KP et/ou le Client, le cas échéant; | | |

est) qui sont mutuellement indépendants, en ce sens que la compromission de l'un n'affecte pas la fiabilité de l'autre et est conçue pour protéger la confidentialité des identifiants d'authentification;

'Conditions générales de l'émetteur de la carte'

les conditions générales et les politiques relatives aux produits de l'émetteur de la carte applicables aux cartes de paiement acceptées enregistrées par le client dans l'application Q8;

'Nom d'utilisateur':

un code d'identification du Client, avec lequel il peut utiliser l'application Q8;

'Wallet Initiated Payment'

le service de paiement initié par le portefeuille qui permet au Client d'initier des « Paiements en un clic » sans que le Client n'ait à effectuer une « Authentification forte du client » pour les Paiements en un clic;

'Formulaire Web':

www.q8.be/vraag_en www.q8.be/question

'Site internet':

www.q8.be/nl

1. GÉNÉRALITÉS

- 1.1 Les présentes conditions générales de Q8 electric (« **Contrat** ») s'appliquent à toutes les demandes de services Q8 electric fournis par KP.
- 1.2 Le Client confirme expressément avoir lu, reconnu et accepté les présentes Conditions Générales. KP se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes conditions générales de Q8 electric à tout moment. Dans l'éventualité d'un tel changement, KP en informera les Clients comme indiqué à l'article 14.
- 1.3 Les conditions générales applicables de Q8 electric peuvent être consultées à tout moment dans l'application Q8.

2. CLIENTÈLE

- 2.1 Les clients peuvent demander les services Q8 electric dans l'application Q8 en liant un moyen de paiement valide à leur compte et en confirmant qu'ils ont lu et accepté les conditions générales de Q8 electric. Dans tous les cas, le mode de paiement doit être valable depuis au moins six semaines pour garantir le paiement des Sessions de Recharge.
- 2.2 Le Contrat prend effet au moment où le Client accepte les Conditions Générales de Q8 electric dans l'Application Q8. Après avoir accepté les conditions générales de Q8 electric, le client doit demander sa carte Q8 electric via l'application Q8 afin d'utiliser les services de recharge Q8. Dans l'attente de la carte physique Q8 electric, le client peut d'ores et déjà la recharger via l'application Q8. La carte physique Q8 electric sera envoyée dans un délai de sept jours calendaires à l'adresse indiquée dans l'application Q8.
- 2.3 Les Clients doivent s'assurer que toutes les informations fournies à KP sont à jour, complètes et exactes tout au long de l'Accord. Le client peut modifier ses propres données dans l'application Q8.

3. LIVRAISON ET ÉTENDUE DES SERVICES Q8 ELECTRIC

- 3.1 KP déploiera des efforts raisonnables pour fournir les Services électriques Q8 au Client conformément au présent Contrat. Les engagements ne sont pas subordonnés à l'obtention de résultats spécifiques, sauf convention contraire expresse.
- 3.2 Sans préjudice des autres droits de KP, KP peut à tout moment, sans intervention judiciaire, mise en demeure ou paiement de dommages-intérêts, suspendre la fourniture des Services Q8 electric en tout ou en partie si le Client ne respecte pas une ou plusieurs de ses obligations en vertu du présent Contrat, ou si d'autres circonstances surviennent qui justifient la suspension immédiate du Contrat (telles que l'utilisation excessive ou l'échange de données du Contrat). ou au Services Q8 electric).
- 3.3 Les services Q8 electric comprennent:
 - (i) Services de recharge aux bornes de recharge publiques au sein du Réseau,
 - (ii) Utilisation d'une carte Q8 electric et/ou utilisation de l'application Q8 pour recharger,

- (iii) Hosting Subscription Services, y compris les services d'itinérance et l'accès pour les MSP. Le service permet de gérer, suivre et facturer les sessions de recharge à distance en dehors du Réseau Q8 electric (avec notre réseau partenaire). Il fournit une connectivité entre le point de charge et la plate-forme back-end, permettant des téléchargements de CDR et des services de recharge pour les conducteurs de VE aux stations de recharge publiques du réseau (y compris le réseau électrique Q8).
- (iv) Services d'assistance.

3.4 La disponibilité des Services de Recharge au sein du Réseau dépend de la disponibilité:

- (i) Accès via l'application Q8 et/ou la Carte Q8 electric.
- (ii) Recharge des services en fonction des heures d'ouverture de chaque station affichées sur le site internet et dans l'application Q8.
- (iii) Démarrage et fin des sessions à l'aide des boutons de l'application Q8 (« Démarrer la charge », « Arrêter la charge »).
- (iv) La disponibilité des stations peut changer en raison de facteurs tels que des accords de partenariat et les stations peuvent être retirées du Réseau à tout moment.

3.5 Lors de l'utilisation de la Borne de Recharge, le Client doit:

- (i) Respectez les réglementations KP, CPO et toutes les réglementations légales applicables (y compris la sécurité) pour la charge.
- (ii) utiliser en toute sécurité l'équipement de la station de recharge et suivre les instructions à la station ou par le personnel sur place (si disponible).
- (iii) Utilisez la place de stationnement exclusivement pendant la recharge et assurez-vous qu'elle est accessible aux autres conducteurs de véhicules électriques.

4. ATTRIBUTION DES CARTES DE RECHARGE

- 4.1 Les clients doivent demander une carte Q8 electric via l'application Q8. Les cartes Q8 electric seront envoyées dans un délai de sept jours calendaires à l'adresse indiquée dans l'application Q8.
- 4.2 Les clients doivent payer à KP tous les frais applicables pour chaque carte Q8 electric émise. Si, pour une raison quelconque, une carte Q8 electric doit être remplacée, KP se réserve le droit de facturer les mêmes frais.
- 4.3 Les clients ont besoin d'un appareil mobile compatible avec accès à Internet pour utiliser l'application Q8. Si le mot de passe de l'application Q8 du client est compromis, le client est tenu de le changer immédiatement et d'en informer KP. Les cartes électriques Q8 sont la propriété de KP, mais le risque est transféré au Client lorsqu'elles sont transmises par KP ou en son nom. Les Cartes Q8 electric ne doivent pas être laissés sans surveillance dans les véhicules ou à d'autres endroits. Le Client est responsable de toute Session de recharge qui se produit si son appareil/carte mobile est laissé sans surveillance ou volé.
- 4.4 En cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une Carte de Charge, le Client doit immédiatement bloquer la Carte de Charge. Le Client reste responsable de tous les Services Q8 electric achetés jusqu'à 48 heures après

le blocage de la Carte de recharge. Le Client peut bloquer une Carte de Recharge à tout moment et pour quelque raison que ce soit conformément à la procédure décrite à l'article 6. Le blocage de la carte Q8 electric n'affectera pas la capacité du client à recharger via l'application Q8.

- 4.5 Le Client garantit à KP que sa Carte Q8 electric ne sera en aucun cas falsifiée, copiée ou modifiée. Le Client est responsable de tous les achats effectués avec une carte électrique Q8 falsifiée, copiée ou modifiée, ainsi que de tout autre dommage résultant de l'utilisation illégale d'une carte électrique Q8 après son envoi au client.

5. UTILISATION D'UNE CARTE Q8 ELECTRIC ET/OU DE BORNES DE RECHARGE

- 5.1 La carte Q8 electric est destinée à l'usage personnel du client pour l'achat de services de recharge dans les limites convenues. Le Client paie l'ensemble des prestations utilisées. Les clients doivent activer leur carte Q8 electric selon les instructions.
- 5.2 Les bornes ne peuvent être utilisées que conformément aux instructions mises à disposition par le détenteur du point de charge ou à l'emplacement du pylon de charge. Contrairement au blocage, à la suspension ou à la résiliation selon les conditions générales Q8 electric, la Carte Q8 electric donne accès aux stations du Réseau et agit comme un moyen d'authentification.
- 5.3 Le Client est tenu de signaler immédiatement à KP tout dysfonctionnement relatif aux Bornes de recharge et aux Services Q8 electric via l'Application Q8 ou via un formulaire Web sur le Site Internet. Le Client ne doit en aucun cas se prévaloir d'erreurs.
- 5.4 L'utilisation des bornes de recharge dans le réseau partenaire est soumise aux conditions générales de l'exploitant de la borne de recharge concernée (y compris, mais sans s'y limiter, le traitement des transactions de recharge et le traitement des données du client). Le Client est tenu de prendre connaissance des présentes conditions générales et de les respecter. KP ne saurait être tenu responsable par le Client des dommages subis par le Client du fait du non-respect des conditions générales de l'exploitant des Bornes de recharge au sein du Réseau Partenaire. Le Client indemniserà KP contre toute réclamation de tout membre du Réseau Partenaire découlant du non-respect de ces conditions générales.
- 5.5 KP ne garantit pas l'étanchéité, l'accessibilité ou la disponibilité des Stations de Recharge. De plus, KP ne garantit pas que les Bornes de recharge du Réseau fonctionneront ou seront disponibles à tout moment sans interruption et/ou dysfonctionnement.
- 5.6 KP s'efforcera de mettre régulièrement à jour la liste des Bornes de recharge du Réseau sur le Site Web et/ou sur l'Application Q8. KP ne garantit pas l'exactitude des informations publiées et se réserve le droit d'ajouter ou de supprimer des Bornes de recharge à tout moment.
- 5.7 Le Client doit fournir toute la coopération, l'accès, les informations, la documentation et les autorisations nécessaires pour que KP se conforme à la loi applicable

et aux accords de tiers nécessaires à la fourniture des Services Q8 electric.

6. BLOCAGE DES CARTES DE RECHARGE

Blocage par le Client:

Le Client a le droit de faire bloquer une Carte de recharge à tout moment et pour quelque raison que ce soit. En cas de perte ou de vol d'un client qui n'est plus autorisé à utiliser une carte de recharge ou d'une carte Q8 electric ou d'un smartphone avec l'application Q8, la carte Q8 electric doit être bloquée dans les plus brefs délais.

Les clients peuvent bloquer eux-mêmes leur Carte Q8 electric via l'application Q8.

Blocage par KP:

Sans préjudice de tout autre droit que KP peut avoir en vertu du Contrat, en vertu de la loi ou autrement, KP a à tout moment le droit de bloquer immédiatement une Carte de recharge et de demander le retour de la Carte Q8 electric (et/ou de refuser de réémettre, de remplacer ou de renouveler une Carte Q8 electric):

- (i) dans les situations décrites à l'article 9.2;
- (ii) en cas d'utilisation frauduleuse ou de tout autre problème compromettant la sécurité de la Carte de Recharge;
- (iii) si la Carte de recharge n'a pas été utilisée pendant une période consécutive de douze (12) mois;
- (iv) si la carte de recharge s'avère défectueuse; et/ou
- (v) en cas d'utilisation non autorisée des Moyens d'Accès.

7. PRIX

- 7.1 Les prix convenus pour les services Q8 electric peuvent être consultés dans l'application Q8.
- 7.2 Les tarifs applicables à une session de recharge peuvent consister en différents éléments de prix (par exemple, par kWh, par session de charge, par minute et, dans certains cas, complétés par des frais d'inactivité) et varier selon la borne de recharge. Les tarifs applicables à une borne de recharge sont indiqués dans l'application Q8, sauf indication contraire. Les prix indiqués seront majorés de toutes taxes, droits et/ou redevances applicables de toute nature, ainsi que de tous les frais de transport, de livraison ou d'assurance applicables aux Services Q8 electric en question.
- 7.3 KP se réserve le droit d'ajuster les prix de Services Q8 electric à tout moment en réponse aux augmentations de taxes ou d'autres prélèvements obligatoires imposés par le gouvernement, y compris ceux introduits après la conclusion de l'Accord.
- 7.4 KP a en outre le droit d'ajuster unilatéralement les prix applicables aux Services Q8 electric à tout moment après l'entrée en vigueur du présent Accord, conformément aux dispositions de l'article 14 de l'Accord.

8. PAIEMENT

8.1 Application

- 8.1.1 Les conditions générales décrites dans le présent article 8 s'appliquent uniquement à la fonction de paiement mobile pour les services Q8 electric, disponible dans l'application Q8, à l'exclusion de toutes autres conditions d'achat. Le présent article 8 ne s'applique pas à l'utilisation de l'authentification Q8 Liberty pour l'achat de carburants ou d'additifs (tels que Ad Blue) (auxquels les conditions de Q8 Liberty s'appliquent exclusivement), ni aux fonctions de paiement mobile de l'application Q8 pour l'achat de produits autres que les services Q8 electric (auxquels les conditions de paiement mobile de Q8 s'appliquent exclusivement).
- 8.1.2 Les conditions générales du présent article 8 ne s'appliquent qu'à la fonction de paiement mobile pour les Services Q8 electric dans l'application Q8. Les cartes de paiement doivent être enregistrées dans l'application Q8. Les paiements effectués avec les cartes de paiement via la fonction de paiement mobile ne sont pas régis par les conditions du présent article 8, mais par les conditions générales pertinentes de l'émetteur de la carte. Les conditions générales de l'émetteur de la carte se trouvent sur le site Web de l'émetteur de la carte ou peuvent être obtenues auprès de l'émetteur de la carte.
- 8.1.3 KP n'est pas un prestataire de services de paiement, tel que défini dans la législation européenne et nationale applicable, et ne fournit pas de services de paiement. Les services de paiement fournis par l'intermédiaire de l'application Q8 pour les Services Q8 electric sont fournis par les émetteurs de cartes et le prestataire de services de paiement.
- 8.1.4 Les paiements doivent être effectués via le mode de paiement enregistré dans l'application Q8.

8.2 Prix et coûts

- 8.2.1 Les prix indiqués au Client sont indiqués en euros et comprennent toutes les taxes, droits et/ou prélèvements, ainsi que toutes les charges obligatoires dues en relation avec les Services Q8 electric.
- 8.2.2 Le montant exact de votre session de charge et donc le montant de l'achat Q8 mobile n'est pas connu à l'avance. Par conséquent, un montant maximum de 60 EUR, en fonction de la carte de paiement acceptée, est réservé avant le chargement (ce que l'on appelle une pré-autorisation) pour démarrer la session de charge. Cette réservation permet au Client de facturer des frais. Après la charge, le montant exact de la session de charge et donc de l'achat de Mobile Q8 sera facturé et le solde du montant réservé sera à nouveau libéré. Dans le cas où la pré-autorisation est réussie, mais qu'il n'y a pas de capture réussie (il s'agit du débit réel sur la carte de paiement), KP enverra un lien de paiement au Client pour finaliser la transaction. En cas de problème, le Client doit contacter l'émetteur de sa carte.
- 8.2.3 Dans certains cas, y compris, mais sans s'y limiter, les limitations techniques du terminal de paiement, des problèmes de réseau temporaires ou le rejet de la pré-autorisation par la banque émettrice, la pré-

autorisation peut ne pas être possible. Dans ce cas, le Client autorise KP à initier une Transaction Initiée par le Marchand (MIT), qui a lieu en dehors de l'environnement KP, afin d'effectuer le paiement en utilisant les détails du mode de paiement précédemment fournis par le Client, conformément aux règles applicables du réseau de cartes et avec le consentement préalable de l'Utilisateur.

8.3 Vente

- 8.3.1 Un contrat de vente distinct entre en vigueur avec chaque achat mobile Q8. Les termes de la présente clause 8 sont réputés faire partie intégrante du Contrat de vente.
- 8.3.2 Le Contrat de vente est conclu dans la langue dans laquelle le Client s'est connecté à l'application Q8 au moment de l'achat mobile Q8.
- 8.3.3 Le paiement de l'achat mobile Q8 est soumis à des contrôles de validation et à l'approbation de l'émetteur de la carte. KP utilise les services du Prestataire de services de paiement à cette fin.

8.4 Utilisation des cartes de paiement acceptées

- 8.4.1 Inscription via le mode de paiement WIP. Si le Client souhaite procéder à un Achat mobile Q8 via le Mode de paiement WIP, le Client sera automatiquement redirigé de l'Application Q8 vers la Fonction de paiement mobile, exploitée par le Prestataire de services de paiement, afin d'effectuer un enregistrement unique de la Carte de paiement acceptée, où le Client sera authentifié par l'Émetteur de la Carte et les informations de paiement seront stockées auprès du Prestataire de services de paiement. Ces Paiements en un clic sont traités comme des Transactions initiées par le Client, qui ont lieu en dehors de l'environnement KP et peuvent impliquer une Authentification forte du Client (SCA) conformément aux lois et réglementations applicables. L'inscription via le mode de paiement WIP n'est possible que pour les cartes de débit (Bancontact ou Visa ou Mastercard debit).
- 8.4.2 Inscription en dehors du mode de paiement WIP. Si le Client souhaite effectuer un Achat mobile Q8 avec une carte de paiement Mastercard ou Visa acceptée et ne souhaite pas utiliser le mode de paiement WIP, le Client sera automatiquement redirigé au sein de l'application Q8 vers la fonction de paiement mobile, gérée par le Prestataire de services de paiement, qui est responsable du traitement sécurisé du paiement, y compris l'authentification (SCA), la prévention de la fraude et l'autorisation.

8.5 Responsabilité de l'utilisation de l'application Q8, des achats mobiles Q8 et de la fonction de paiement mobile

- 8.5.1 Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son utilisation de l'application Q8 est conforme aux Conditions Générales de l'émetteur de la carte.
- 8.5.2 Le Client est responsable de tous les frais et/ou charges relatifs aux Cartes de paiement acceptées résultant de l'utilisation de la Fonction de paiement mobile par l'intermédiaire de l'Application Q8 et de tout remboursement que le ou les Émetteurs de la Carte peuvent facturer à l'égard de ces transactions.

8.5.3 KP n'émet pas de cartes de paiement ; ceux-ci sont émis par les émetteurs de la carte. Toute question ou préoccupation relative aux cartes de paiement et aux transactions effectuées avec ces cartes de paiement doit être adressée à l'Émetteur de la carte qui a émis les cartes de paiement concernées et non à KP.

8.5.4 KP ne garantit pas que les Cartes de paiement acceptées enregistrées dans l'Application Q8 sont valides ou que le ou les Émetteurs de la Carte qui ont émis ces Cartes de paiement approuveront ou se conformeront à l'Achat mobile Q8.

8.6 Bloquer l'accès à la fonction de paiement mobile de l'application Q8 ou à une carte de paiement dans l'application Q8

8.6.1 Le Client doit informer immédiatement l'émetteur de la carte et/ou le Card Stop concerné (le cas échéant) en cas de falsification ou de tout autre risque d'utilisation abusive de ses codes PIN et/ou de vol ou de perte de son appareil mobile sur lequel l'application Q8 a été installée. Cela doit être fait conformément aux conditions générales de l'émetteur de la carte concerné. Le Client doit également informer immédiatement l'opérateur de télécommunications concerné du blocage du téléphone mobile.

8.6.2 KP peut bloquer l'accès à la fonction de paiement mobile de l'application Q8 pour des raisons objectivement justifiées liées à la sécurité de la fonction de paiement mobile de l'application Q8 ou si KP soupçonne une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la fonction de paiement mobile de l'application Q8. En raison du blocage de la fonction de paiement mobile, le client ne pourra plus utiliser le mode de paiement enregistré dans l'application Q8 ou la carte Q8 electric jusqu'à ce que le paiement restant ait été effectué.

8.6.3 Les prestataires de services de paiement peuvent également supprimer ou désactiver l'accès aux informations stockées par des utilisateurs finaux non autorisés ou suspendre le service en cas d'utilisation inappropriée ou d'utilisation inappropriée présumée.

8.7 Conséquences du non-paiement des sessions de recharge

8.7.1 Si un Client est en défaut de paiement des sommes impayées dans le délai de paiement applicable, KP est en droit de facturer des intérêts au taux légal applicable après l'expiration de dix-sept (17) jours calendaires après la remise d'une mise en demeure au Client. Lorsque la loi l'autorise, KP est en droit de facturer des frais administratifs par rappel.

8.7.2 Pour la gestion et le recouvrement des paiements en souffrance (y compris, mais sans s'y limiter, l'envoi de rappels de paiement et d'avis de défaut), KP peut faire appel à un Payment Orchestrator et/ou à une agence de recouvrement de créances externe. Le Client reconnaît et accepte qu'à cette fin, les données de paiement et d'identification nécessaires peuvent être partagées avec ces parties, dans la stricte mesure nécessaire à l'exécution du processus de relance et de

recouvrement. Dans la mesure permise par la loi, KP est en droit de répercuter sur le Client tous les frais ou charges supplémentaires facturés par l'agence de recouvrement de créances tierce.

9. DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

9.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf indication contraire. KP ou le Client peut résilier le Contrat à tout moment pour des raisons de commodité, en donnant un préavis écrit d'au moins trente (30) jours à l'autre Partie. Si KP décide de transférer le Contrat, en tout ou en partie, ou tout droit ou obligation découlant du Contrat, à un membre du Kuwait Petroleum Group conformément à la clause 16.4, et que le Client n'accepte pas un tel transfert, le Client aura le droit de résilier le Contrat par écrit dès que raisonnablement possible sans préavis.

9.2 KP a le droit de résilier le Contrat unilatéralement, en tout ou en partie, à tout moment, sans intervention judiciaire, sans préavis et sans paiement de dommages et intérêts dans les circonstances suivantes, sans préjudice du droit de KP de réclamer des dommages et intérêts:

- (i) si le Client ne respecte pas une ou plusieurs des obligations découlant du présent Contrat et, s'il peut être remédié au manquement, reste en défaut après un délai de dix (10) jours calendaires après la mise en demeure;
- (ii) en cas de non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations de paiement en vertu du Contrat et conformément à la loi applicable.
- (iii) en cas d'arrêt ou de risque d'arrêt de l'encaissement bancaire effectué par le Client;
- (iv) en cas d'utilisation frauduleuse d'une Carte de recharge ou d'un problème mettant en péril la sécurité de la Carte de recharge ; et/ou si la planche électrique Q8 n'a pas été utilisée pendant une période continue de douze (12) mois;
- (v) en cas de force majeure ou de circonstances imprévues pendant une période consécutive de dix (10) jours calendaires;
- (vi) dans toute autre circonstance justifiant la résiliation immédiate du Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, en cas de soupçon de fraude et/ou d'abus de remises.

9.3 En cas de résiliation du Contrat, le Client doit immédiatement régler tous les paiements non encore dus conformément à la loi applicable. Le Client doit immédiatement retourner ou détruire tout le matériel mis à sa disposition (tel que les Cartes Q8 electric) à la discrétion de KP.

9.4 Le Client ne dispose d'aucun droit vis-à-vis de KP du fait de la résiliation, de l'exclusion et de la modification visées au présent article 9.

9.5 Les clauses qui, de par leur nature, sont expressément ou implicitement destinées à survivre à la résiliation ou à l'expiration du Contrat resteront en vigueur.

10. SERVICE CLIENT

10.1 Le service à la clientèle de KP traite les demandes de renseignements ou les plaintes des clients concernant Services Q8 electric. Vous pouvez contacter le service client au:

Téléphone:

En Belgique: +32 (0)32413535

En Luxembourg: +35 24502031

Aux Pays-Bas: +31 103002500

Via le formulaire web

Les horaires d'ouverture du service client sont indiqués sur le Site.

11. RESPONSABILITÉ

11.1 Sauf dans les cas interdits par la loi, et sans préjudice de la clause 11.2, KP (et ses agents, agents, employés et administrateurs) ne sera pas responsable des dommages subis ou encourus par le Client à la suite d'une violation légère ou d'une faute de KP, que l'origine des dommages soit de nature contractuelle ou extracontractuelle.

11.2 Rien dans l'Accord n'exclut ou ne limite la responsabilité de KP en cas de fraude, de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de KP ou de ses agents ou représentants.

11.3 Sans préjudice de l'article 11.2, KP ne sera pas responsable des dommages indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, l'interruption des activités, les réclamations de tiers, les dommages résultant d'une interruption d'activité ou d'une perte de bénéfices, d'une perte de stock, ou d'un avantage concurrentiel ou d'une clientèle en relation avec le Contrat, qu'ils soient prévisibles ou non, indépendamment des autres causes de dommages, même si l'une des Parties a été informée à l'avance de la possibilité de dommages, sur quelque base juridique que ce soit (loi, délit, contrat ou autre).

11.4 Le Client accepte que KP n'a aucun contrôle sur l'état, la maintenance et l'indisponibilité des Bornes de recharge de tiers dans le Réseau. KP ne garantit pas la disponibilité de la plateforme back-end et exclut par la présente sa responsabilité en cas d'indisponibilité de la plate-forme back-end, sauf dans les cas visés à l'article 11.2.

11.5 KP n'est pas responsable des dommages subis ou subis par le Client à la suite de ou en relation avec

(i) données incorrectes ou incomplètes fournies par le Client,

(ii) actes ou omissions du Client, et/ou

(iii) l'absence ou le retard du Client dans la réponse à une notification, une information d'avertissement lorsqu'elle est fournie.

11.6 Le Client doit utiliser les documents fournis par KP, tels que les Cartes électriques Q8, avec le soin nécessaire. Le Client est responsable de tout dommage subi ou encouru par KP à la suite ou en

relation avec des actes, omissions, négligences, négligences graves, intentions ou fraudes de la part du Client, y compris l'utilisation des Services Q8 electric de quelque manière que ce soit, et s'engage à indemniser KP en cas de réclamations résultant de tiers.

11.7 Les réclamations du Client concernant le Contrat sont adressées à KP et non à un autre membre du Kuwait Petroleum Group, qu'elles concernent ou non KP d'un autre membre du Kuwait Petroleum Group.

11.8 Si, nonobstant les exclusions et limitations de responsabilité énoncées dans la présente section, KP est tenu responsable par un tribunal compétent des dommages non causés par une fraude, une faute intentionnelle ou une négligence grave de la part de KP ou de ses agents ou représentants, la responsabilité globale de KP sera limitée à 1000 EUR par an pour chaque événement donnant lieu à la réclamation, lorsqu'une série d'événements liés est traitée comme un seul événement.

11.9 KP ne sera en aucun cas responsable des dommages résultant d'un acte ou d'une omission du Client en violation de l'une ou l'autre des dispositions du Contrat. Le Client est responsable vis-à-vis de KP des dommages résultant d'actes et/ou d'omissions en violation des dispositions légales et/ou contractuelles, y compris les Conditions Générales Q8 electric.

11.10 La Carte de recharge doit être utilisée conformément au présent Accord et à toutes les lois, réglementations et codes de conduite applicables. En outre, l'application Q8 doit être utilisée conformément aux conditions d'utilisation de l'application Q8. Plus précisément, le client ne doit pas:

(i) Accorder à des tiers non autorisés l'accès à l'application Q8;

(ii) Vendre, revendre, concéder sous licence, louer, donner à bail ou fournir de toute autre manière l'accès à l'application Q8 ou les résultats de celle-ci;

(iii) Utiliser l'application Q8 à des fins concurrentielles, y compris le développement d'un produit ou d'un service concurrent ou la copie de caractéristiques, de fonctionnalités, d'interfaces, d'images et d'une apparence;

(iv) Utiliser, copier, encadrer ou reproduire l'application Q8 en combinaison avec des produits concurrents similaires dans le but de les surveiller, de les comparer ou de les évaluer, sauf autorisation écrite expresse;

(v) Utiliser l'application Q8 pour télécharger, publier, afficher, transmettre ou rendre disponible de toute autre manière tout contenu inapproprié, diffamatoire, obscène ou illégal, tout contenu destiné à interférer avec, surcharger ou surveiller l'application Q8, à violer ses mesures de sécurité ou à enfreindre un brevet, une marque de commerce, un droit d'auteur, un secret commercial ou tout autre droit de propriété d'une partie;

(vi) Utilisation de l'application Q8 dans le cadre d'une activité ou d'un comportement illégal, frauduleux,

malhonnête, contraire à l'éthique, offensant, obscène, pornographique, harcelant ou autrement inapproprié.

- 11.11 KP n'est pas responsable des dommages subis ou encourus par le Client résultant de ou en relation avec l'inexécution ou la suspension de l'exécution de ses obligations à la suite d'un événement de force majeure.
- 11.12 Afin d'éviter toute ambiguïté et dans les limites légales, les Parties conviennent que les dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par l'une des Parties auxiliaires (y compris tout le personnel, employés, administrateurs, dirigeants, agents, représentants, consultants, fournisseurs, sous-traitants, successeurs et ayants droit de cette Partie contractante) (i) ne peuvent être traités que par le biais d'une réclamation contractuelle à l'encontre de cette Partie en conformément aux dispositions du présent Accord en matière de responsabilité, (ii) ne donne pas le droit à la partie lésée d'intenter une action non contractuelle contre la partie qui a causé le dommage, et (iii) ne permet pas à cette partie d'intenter une action non contractuelle contre une partie auxiliaire de la partie qui a causé le dommage, même si l'événement qui a causé le dommage constitue également un délit.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle sur Services Q8 electric appartiennent à KP et/ou à ses concédants de licence. Le Client dispose d'une licence d'utilisation limitée, non exclusive, révocable et non transférable en vertu du Contrat.

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'application Q8 sont régis par les conditions d'utilisation de l'application Q8.

13. VIE PRIVÉE

Dans le cadre de la fourniture des Services Q8 electric, KP traite certaines données du client en tant que responsable du traitement, y compris les données personnelles. KP se conformera à la réglementation applicable lors du traitement des données personnelles. Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par KP dans le cadre de la fourniture des Services Q8 electric, veuillez consulter la déclaration de confidentialité de l'application Q8.

14. MODIFICATIONS

- 14.1 KP se réserve le droit de modifier, de compléter ou de supprimer à tout moment toute disposition des présentes Conditions Générales.
- 14.2 KP vous donnera ces conditions générales modifiées ou nouvelles par écrit, sous réserve d'une période de préavis d'au moins vingt (20) jours ouvrables. Les parties ayant convenu d'utiliser les médias électroniques comme moyen de communication, des conditions modifiées ou nouvelles peuvent être émises par voie électronique.
- 14.3 Les conditions générales modifiées ou nouvelles s'appliqueront et seront réputées avoir été acceptées par le Client à compter de la date déterminée par KP,

à moins que le Client ne notifie par écrit à KP son refus d'accepter ces conditions générales modifiées ou nouvelles dans le délai de préavis spécifié. En cas de refus, le Contrat sera résilié de plein droit à l'issue du délai de préavis, sans frais ni indemnité.

15. DROIT DE RÉTRACTATION

- 15.1 En achetant des Services Q8 electric (par exemple en utilisant la Carte de recharge) pendant le délai de réflexion prévu au présent article 15 (Droit de rétractation), le Client accepte d'avoir expressément demandé à commencer la livraison des Services Q8 electric.
- 15.2 La résiliation du Contrat sans indication de motifs est autorisée pendant un délai de réflexion de 14 jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur du Contrat par notification écrite à KP. Dans ce cas, le Client doit retourner immédiatement sa Carte Q8 electric selon les instructions de KP et payer lui-même les frais de port immédiats. Dans ce cas, KP remboursera immédiatement tous les paiements reçus par le Client au titre de la transaction initiale, et au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant la notification. Toutefois, si le Client se rétracte après avoir d'abord explicitement demandé la fourniture de Services Q8 electric (tels que les Services de recharge) dans un certain volume ou quantité pendant la période de réflexion, le Client sera toujours tenu de payer la partie de l'obligation que KP a déjà remplie au moment de la rétractation. Le montant proportionnel payable par le Client à KP est calculé sur la base du prix total tel qu'il est fixé dans le Contrat. Si le prix total est excessif, le montant proportionnel doit être calculé sur la base de la valeur vénale du montant fourni. Il n'y a pas de droit de rétractation si les Services Q8 electric ont été livrés dans leur intégralité au Client avant la fin du délai de réflexion susmentionné.

16. GÉNÉRALITÉS

- 16.1 Le Contrat et les transactions sont régis par le droit belge. Cependant, les clients qui résident dans un autre État membre de l'UE bénéficieront également des dispositions impératives de la législation de leur pays de résidence. Les litiges peuvent être soumis aux tribunaux compétents d'Anvers, en Belgique, ou aux tribunaux du pays où le Client est domicilié.
- 16.2 Les avis de toute nature peuvent, à la discrétion de KP, être valablement envoyés au Client comme spécifié dans l'Application Q8. Les avis peuvent également être envoyés par courrier (recommandé), par e-mail ou via l'Application Q8. Le Client s'engage à ne pas contester la valeur probante d'une telle communication.
- 16.3 Le Client ne doit pas divulguer, publier ou distribuer les conditions de l'Accord (y compris, sans s'y limiter, les conditions commerciales applicables) à un tiers sans le consentement écrit préalable de KP.
- 16.4 Le Client n'a pas le droit de transférer le Contrat ou tout droit ou obligation découlant du Contrat à une autre partie sans le consentement écrit préalable de KP. KP a le droit de céder le Contrat, en tout ou en partie, ou l'un de ses droits ou obligations découlant du Contrat à une société affiliée sans consentement préalable.

- 16.5 Si une disposition de l'Accord est jugée invalide, illégale ou inapplicable, cette disposition devra, si possible, et dans la mesure où cette clause est invalide, illégale ou inapplicable, être remplacée par une clause valide, légale et exécutoire qui se rapproche le plus possible des intentions initiales. Si la disposition invalide, illégale ou inapplicable ne peut être valablement remplacée, cette clause n'aura aucun effet et sera réputée ne pas avoir été incorporée dans le Contrat, sans affecter ou invalider les autres dispositions du Contrat.
- 16.6 Le Client ne peut invoquer la renonciation aux droits et recours de KP en vertu de l'Accord ou en relation avec

celui-ci que s'il en a été informé par écrit. Une telle renonciation ne s'applique qu'au cas d'espèce et à la fin pour laquelle elle a été délivrée. Les droits ou recours dont dispose KP dans le cadre de l'Accord ou en relation avec celui-ci ne peuvent être exclus, abandonnés ou affectés par : (i) toute violation ou retard dans l'exécution avant l'expiration de toute durée légale ; (ii) une exécution unique ou partielle ; (iii) toute renonciation préalable à tout droit ou recours similaire, en tout ou en partie ; ou (iv) l'une de ces actions à l'égard de tout autre droit ou recours, quelle qu'en soit la nature.