



**ATTENTION :** Si le l'entreprise applique un tarif trop élevé, le trop-perçu pourra être assimilé à un revenu non déclaré et constituerait une infraction. Astaris pourra être tenue responsable en cas d'abus.

La responsabilité de l'exactitude du tarif reste à l'appréciation de l'entreprise. Astaris ne pourra être tenue responsable si le tarif de remboursement ne correspond pas aux attentes de l'employé ou s'il est inexact. En cas de réclamation, l'employé devra s'adresser à son employeur. La tarification et les mises à jour éventuelles à effectuer restent la responsabilité de l'entreprise. Dans le cas où le montant de remboursement est trop peu élevé, une régularisation pourra être demandée par l'entreprise. Cette opération sera soumise à des frais administratifs pour chaque recalcul.

Pour que la solution Split Billings fonctionne, une carte de recharge Astaris doit être associée à l'employé via le compte de l'entreprise.

#### 4.7. Fixation et affichage des prix

Astaris fixe semestriellement le prix du KWH pour l'ensemble de ses bornes. Le client recevra la dernière semaine de l'année et la dernière semaine de juin la nouvelle étiquette comportant le prix. Le client est tenu d'afficher sur la borne celui-ci. Le client est seul responsable de l'affichage du prix.

#### 4.8. Durée

##### 4.8.1 Généralités

Les Services de gestion prennent effet dès que la procédure en ligne a été finalisée par le Gestionnaire et qu'un contrat a été conclu pour une durée fixe de trois ans. À défaut de résiliation dans les temps, le contrat est automatiquement renouvelé tacitement au terme de la durée initiale de trois ans, et ce pour une nouvelle durée de trois ans. Le contrat peut être résilié par chaque Partie à l'échéance de la durée initiale ou à l'échéance de toute période de trois ans. La résiliation intervient obligatoirement par l'envoi d'un courrier recommandé au plus tard trois mois avant l'échéance de la durée initiale du contrat ou de la période prolongée.

##### 4.8.2 Suspension et résiliation par Astaris

Astaris peut suspendre les Services de gestion, en tout ou en partie, après l'envoi d'une notification préalable au Gestionnaire, dans chacun des cas suivants :  
\* Si le Gestionnaire ne respecte pas ses obligations exposées dans les présentes Conditions générales, ou s'il utilise les Services de gestion en contravention des accords conclus avec Astaris ou des dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur ;

\* En cas de non-paiement, total ou partiel, du montant facturé pour les Services de gestion endéans le délai de paiement imparti, ou en cas d'insolvabilité ou de suspicion d'insolvabilité manifeste ;

\* En cas de fraude ou de suspicion de fraude, d'indication d'informations erronées, incomplètes ou fausses lors de la conclusion du contrat avec Astaris ;

\* Si le Gestionnaire a fourni des informations erronées, incomplètes ou fausses à Astaris ;

\* En cas de non-respect par le Gestionnaire de ses obligations en vertu d'un autre contrat qui le lie à Astaris ; et en cas de demande de délai de paiement par le Gestionnaire. En la matière, le Gestionnaire reconnaît et accepte que, pendant la période de suspension des Services de gestion, les montants dus relatifs à l'abonnement restent dus.

Astaris a le droit de mettre fin, par courrier recommandé, à ses Services de gestion de manière unilatérale et avec effet immédiat si le Gestionnaire ne remédie pas au motif de la suspension des Services de gestion dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une mise en demeure adressée par courrier recommandé par Astaris. Une résiliation de cette nature ne donne au Gestionnaire aucunement le droit à des dommages-intérêts, de quelque nature que ce soit, et ne porte pas préjudice à l'obligation du Gestionnaire de s'acquitter des montants dus. En cas de faillite, de réorganisation judiciaire, de liquidation ou de dissolution du Gestionnaire, il est mis fin aux Services de gestion de plein droit et avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire. La résiliation des Services de gestion par Astaris conformément aux paragraphes susmentionnés ne donne pas droit au Gestionnaire à des dommages-intérêts, de quelque nature que ce soit, et n'exonère pas le Gestionnaire de son obligation de paiement des montants dus et il est alors redevable.

##### 4.8.3 Résiliation par le Gestionnaire

Le Gestionnaire peut résilier le contrat avec effet immédiat si Astaris contrevient, d'une manière grave ou répétée qui lui est imputable, à ses propres obligations découlant des présentes Conditions générales. Une telle résiliation immédiate peut uniquement être notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée de mise en

Demeure, laissant à Astaris possibilité de satisfaire à ses obligations dans un délai raisonnable. La résiliation ne porte pas préjudice aux autres droits du Gestionnaire, y compris le droit d'exiger des dommages-intérêts pour le préjudice subi à la suite de la violation des obligations. Si Astaris ne peut plus satisfaire aux obligations des Conditions générales durant un délai de deux (2) mois ou plus, et si cette situation est imputable à une défaillance ou à un règlement collectif de dettes, le Gestionnaire a le droit de mettre fin au contrat immédiatement, unilatéralement et sans autre forme de procès, par courrier recommandé.

#### 4.8.4 Effets de la résiliation

La fin du contrat a pour effet que le Gestionnaire n'a plus accès à son profil d'utilisateur et à tous les Services de gestion d'Astaris. Astaris s'engage à ne pas supprimer les données du Gestionnaire durant au moins trente (30) jours calendrier suivant la désactivation, afin de garantir une migration correcte des données ou une réactivation simple. Si le Gestionnaire ne réagit pas dans les temps, le contenu téléchargé peut être supprimé immédiatement et irrévocablement après l'échéance du délai garanti.

#### 4.8.5 Prix et tarifs

Les prix, indemnités et tarifs de Astaris sont exprimés en euros et s'entendent TVAC et autres taxes non comprises. Les éventuels frais supplémentaires, comme l'utilisation d'un certain mode de paiement, sont toujours communiqués clairement à l'avance au Client et intégralement portés à son compte. Astaris a le droit d'adapter annuellement ses prix d'abonnement et ses frais de transaction. Si le tarif pour l'année de facturation suivante est adapté pendant la durée du contrat, le Client reçoit, au plus tard quinze (15) jours calendrier avant la facturation annuelle, une notification du nouveau tarif via les moyens de communication électroniques adéquats. Le cas échéant, le Client a le droit de mettre fin au contrat au moyen d'un courrier recommandé, au plus tard un (1) mois après la prise de connaissance de la modification du tarif. Si la hausse tarifaire se rapporte uniquement à un certain service, le droit du Client se limite à la possibilité de résilier le service concerné de la même manière et aux mêmes conditions. Astaris se réserve le droit de modifier en tout temps ses réductions, ristournes, gratifications, primes ou surcoûts.

#### 5. Demande de contrat

##### 5.1. Obligation d'information du Client

Le Client souhaitant faire appel aux Services a l'obligation de compléter correctement et complètement la demande de contrat envers Astaris et de soumettre sur simple demande les documents suivants :

Si le Client est une personne physique :

\* La carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE ou la carte d'identité originale délivrée aux citoyens étrangers en Belgique ;

\* Le cas échéant, les documents d'identification additionnels demandés ;

Si le Client est une personne morale ou une association de fait :

\* Un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge et de toutes les modifications de ces statuts publiées au Moniteur belge ;

\* La carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE ou la carte d'identité originale délivrée aux citoyens étrangers en Belgique, d'une personne physique habilitée à représenter la personne morale ou l'association de fait ;

\* Les documents supplémentaires permettant à Astaris de vérifier la capacité financière de la personne morale ou de l'association de fait. Astaris peut demander ces documents à tout moment ; tant avant que pendant la relation contractuelle qu'à l'occasion de la résiliation de la relation contractuelle.

\* Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association de fait a l'obligation de s'identifier à la demande de Astaris et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies par ses soins.

##### 5.2. Refus de la demande de contrat

Astaris se réserve le droit de limiter, refuser ou résilier une demande de contrat à certains services supplémentaires, lorsque se présentent une ou plusieurs situations non exhaustives suivantes :

Le Client refuse de fournir les informations spécifiées requises, ou a fourni des informations incomplètes, incorrectes et/ou fausses ; la demande de contrat n'a pas été dûment complétée ; le Client n'a pas respecté, ou pas correctement respecté, les obligations qui lui étaient imposées en vertu d'un autre contrat avec Astaris ; ou si il existe des preuves, soupçons graves ou indications de défaut de paiement et/ou de comportement frauduleux du Client ou d'une utilisation du Service en contravention de ce contrat, des dispositions légales ou réglementaires et/ou de l'ordre public ou des bonnes mœurs ; ou le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du Réseau ou en compromet l'intégrité.

#### 6. Support, plaintes et monitoring

##### 6.1. Support

Pour garantir un service de qualité, Astaris s'engage à apporter le support nécessaire au Client. Le Client a toujours le droit d'adresser à Astaris des questions ou remarques pertinentes relatives aux Services. Astaris s'engage à toujours formuler dans un délai raisonnable une réponse claire et convaincante pour contribuer à la résolution d'un problème éventuel. Le Client peut avoir l'assurance qu'Astaris met tout en œuvre pour garantir une accessibilité ininterrompue des Services. Astaris agit toujours de son mieux et a pris toutes les mesures techniques, non techniques, organisationnelles et juridiques nécessaires et raisonnables pour garantir cette obligation d'effort. Le Client reconnaît et accepte expressément qu'Astaris ne peut garantir de manière absolue l'accessibilité ininterrompue des Services.

##### 6.2. Plaintes

Astaris veille strictement à une exécution de qualité de ses obligations découlant du contrat. Si le Client est confronté à une défaillance, Astaris met tout en œuvre pour trouver une solution urgente. Il est question de défaillance lorsque la situation a une incidence sur l'accessibilité et/ou le bon fonctionnement des Services et si cette défaillance est démontrable et susceptible de se reproduire. Le Client a l'obligation de contrôler immédiatement et en tout temps de possibles défaillances, erreurs et manquements d'Astaris dans l'exécution des Services de Astaris. Toute défaillance doit être signalée par le Client dans les sept (7) jours suivant la prise de connaissance de la défaillance. Ce signalment doit être transmis par écrit et motivé à Astaris. Le Client a uniquement droit à la réparation des services défaillants par une nouvelle exécution. Les collaborateurs d'Astaris cherchent toujours en urgence une solution à la défaillance mais, en fonction de la défaillance, une solution immédiate et définitive ne sera pas toujours possible. La solution peut être fournie à l'aide de tous les moyens de communication électroniques possibles, y compris, sans toutefois s'y limiter, un contact téléphonique. Il est de la responsabilité du Client de fournir toute la collaboration nécessaire et raisonnable pour parvenir à une solution urgente. Ceci implique, entre autres, la transmission de toutes les données requises et l'activation de l'aide à distance. Pour une assistance sur site, le Client doit payer une indemnité qui dépendra du type, de l'ampleur et de la durée de la panne technique.

Pour une assistance sur site, le Client peut également conclure un contrat de prestation de services distinct avec Astaris. L'abonnement d'assistance donne droit à un service OMNIUM sur la borne excepté les frais de déplacement facturé à 1,5€ /KM A-R atelier. Si le problème s'avère être dans le chef du propriétaire de la borne, un coût horaire sera facturé à concurrence de 60€ HTVA par heure prestée ou toutes heures entières

##### 6.3. Monitoring

Astaris surveille strictement la qualité de la plate-forme Astaris et met tout en œuvre pour éviter que des Services illégaux, interdits ou contrefaits soient proposés via la plate-forme Astaris.

#### 7. Paiements en ligne

Pour certains Services, un paiement en ligne est possible via notre (nos) fournisseur(s) de paiement. Astaris est responsable du bon déroulement de ces paiements et interviendra comme intermédiaire envers notre (nos) fournisseur(s) de paiement. Si des problèmes se produisent en lien avec ces paiements en ligne (y compris une éventuelle nécessité de restitution, remboursement ou retour virement), le Client peut contacter Astaris par e-mail (à l'adresse suivante : [compta@astaris.be](mailto:compta@astaris.be))

#### 8. Droits de propriété intellectuelle

Le Client accepte que tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au logiciel et à la documentation mis à sa disposition par Astaris à la fourniture des Services appartiennent exclusivement à Astaris ou à un tiers avec lequel il a conclu un contrat à cet égard. Astaris octroie au Client une licence personnelle, non cessible et non exclusive pour utiliser, pendant la durée de la prestation des Services, l'ensemble du logiciel le cas échéant fourni par Astaris et la documentation correspondante aux Services.

Le Client a le droit d'utiliser le logiciel et la documentation mis à sa disposition dans le cadre de l'utilisation normale des Services.

Le Client n'est pas autorisé à apporter lui-même ou à faire apporter par des tiers des modifications ou ajouts au logiciel et à la documentation, ni à diffuser à des tiers, sous quelque forme que ce soit, l'intégralité ou des parties du logiciel et de la documentation. Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle le cas échéant associés aux Services, au logiciel, à la documentation et aux données traitées dans le cadre d'un Service ou mises à la disposition du Client. Le Client accepte que toutes les raisons sociales, logos, dénominations et marques utilisés ou apposés par Astaris ne peuvent être supprimés ni utilisés par le Client sans l'autorisation expresse préalable de Astaris.

Toute infraction à cette clause entraînera la suspension et/ou la résiliation immédiate du contrat entre les Parties concernées.

L'infraction donne lieu de plein droit à des dommages-intérêts dus à Astaris par le Client, estimés forfaitairement à 2 500 EUR, sans préjudice de la possibilité pour Astaris de réclamer un montant plus élevé correspondant au préjudice réellement subi.

Le Client déclare en outre disposer des droits et autorisations nécessaires concernant les droits de propriété intellectuelle applicables au contenu et au matériel acquis. Le Client accorde à Astaris la licence cessible, gratuite et non exclusive pour utiliser, reproduire, transformer et communiquer à des tiers ce contenu et ce matériel, pour autant que cela s'avère nécessaire dans le cadre de la prestation des services. Le Client s'engage à ce que ses actes ne puissent d'aucune manière porter préjudice aux droits de propriété intellectuelle de toute autre partie. Si le Client commet une violation dans ce domaine, celui-ci ne peut en aucun cas être imputée à Astaris. Toutes éventuelles conséquences de fait ou judiciaires seront intégralement à la charge du Client. Astaris requiert expressément la collaboration du Client pour lui communiquer d'éventuelles violations de droits de propriété intellectuelle afin qu'Astaris soit en mesure d'entreprendre des actions adaptées.

#### 9. Responsabilité d'Astaris

Astaris ne peut jamais être tenue responsable de pannes imputables à des tiers ou dont la cause est imputable aux services ou produits de tiers, comme des pannes de réseau du fournisseur. Le Client accepte que Astaris ne peut être tenue responsable du préjudice subi par le Client à la suite d'opérations et/ou de facteurs (partiellement) externes du Client lui-même, dont, sans toutefois s'y limiter, des pannes ou vices de qualité des services concernés, tant en raison de facteurs externes (panne ou coupure de courant, foudre, mesures imposées par les autorités belges ou européennes, etc.) que de facteurs propres à la configuration du logiciel (défaillances, pannes de réseau, erreurs non détectées dans le logiciel de système et d'application, dans les réseaux et installations de tiers qui sont utilisées par Astaris), de sorte que peut intervenir, entre autres, la perte inattendue de programmes et/ou données (même intégralement), une perte de fonctionnalité due à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou d'autres installations de Astaris ; utilisation erronée ou fautive des services par le Client ; le mauvais fonctionnement du point de recharge dû à l'utilisation erronée ou fautive du Client des pannes ou vices de qualité imputables au Client ; l'éventuelle indisponibilité provisoire ou définitive des services aux points de recharge ; une défaillance du câble d'alimentation automatique (pour quelque raison que ce soit) à un emplacement du Réseau de Astaris, empêchant la fourniture du Service.

Sauf en cas de vol ou de fraude grave, et sous réserve d'un cas de force majeure, de Astaris ou d'un de ses préposés, la responsabilité de Astaris est en général, et pour chaque cas dont elle pourrait éventuellement être tenue responsable, tout d'abord limitée à maximum 250 EUR, de même qu'elle est limitée à la réparation du seul préjudice déterminé, matériel, personnel, direct et prévisible subi par le Client. À l'exclusion de la réparation de tous les dommages indirects et immatériels. Par dommages indirects, il faut entendre notamment, sans toutefois s'y limiter : toute forme de dommage consécutif, manque à gagner, pertes financières ou commerciales, augmentation des frais généraux, augmentation des frais de personnel et préjudice dû à la perte de Clients. Astaris, sa direction et ses travailleurs ne sont en aucun cas responsables des comportements, et du préjudice qui en découlerait, d'autres Clients, de facteurs externes et/ou de tiers. Si le Client met en péril la responsabilité d'Astaris par un manquement contractuel ou extrcontractuel, il devra prendre toutes les mesures nécessaires pour exonérer Astaris de toute réclamation et de tout préjudice potentiel. Astaris ne peut en aucun cas être tenue responsable si le Client utilise une application et/ou un programme d'un tiers qui a un impact sur le fonctionnement de la borne de recharge. L'utilisation d'applications et de logiciels étrangers se fera en tout temps à ses risques et périls.

#### 10. Force majeure

Astaris n'est pas tenue à ses obligations en cas de force majeure. Ceci concerne toute situation imprévisible, ou insurmontable si elle était prévisible, par laquelle Astaris n'est pas en mesure de respecter ses obligations contractuelles. La force majeure est interprétée au sens le plus large et comprend également les actes de tiers. Sont considérés comme cas de force majeure dissolvant Astaris respect contractuel de ses engagements : les guerres, embargos, révoltes, blocus, colères citoyennes, actes de violence, actes terroristes, pénuries d'électricité techniques dues à l'infrastructure aux niveaux national ou européen, grèves, incendies, dégâts d'eau, explosions, catastrophes naturelles.

En cas de force majeure, toutes les obligations d'Astaris découlant de ce contrat sont suspendues en tout ou en partie pour toute la durée de la situation de force majeure. Astaris n'est pas tenue au paiement d'une quelconque forme de dommages-intérêts. Dès qu'il s'avère que la force majeure est de nature durable et persistera durant plus de nonante (90) jours, chaque Partie a le droit de mettre fin au contrat immédiatement, unilatéralement et sans autre forme de procès, par l'envoi d'un courrier recommandé. Le cas échéant, les prestations déjà réalisées seront facturées proportionnellement au Client.

#### 11. Droit de rétractation

Seul un Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour annuler sans motivation un Contrat à distance ou hors des bureaux d'Astaris relatif à l'achat de bornes ou de services. Le délai de 14 jours entre en vigueur le jour de la conclusion du contrat. Le Consommateur doit informer explicitement Astaris par e-mail (à l'adresse suivante : [info@astaris.be](mailto:info@astaris.be)) de sa décision d'annuler l'achat des Services avant l'échéance du délai de 14 jours. Le Consommateur recevra ensuite des instructions pour restituer, à ses frais, la Carte de recharge à Astaris. Si le Consommateur a entamé la prestation de Services pendant le délai de rétractation, il versera soit un montant proportionnel à ce qui a déjà été presté au moment de la rétractation au regard de l'exécution complète du contrat, soit un montant correspondant, s'il est possible de les identifier, aux services spécifiques achetés.

Aucun droit de rétraction n'est possible si le pré placement ou le placement de borne a été effectué avec l'accord express du client ou si ce dernier a fait personnellement un élément de la borne ou du service.

Si le client se rétracte, l'entière des produits devra être rendu à Astaris et des frais de dévaluation pourront être établis à l'encontre du client.

#### 12. Transfert des Services

Astaris peut transférer à tout moment ses droits et/ou obligations découlant des Services ou des bornes, en tout ou en partie, à un tiers, sans l'accord du Client. Ce transfert ne peut cependant pas entraîner une réduction des garanties du Client. Ceci peut se faire sans l'accord du Client et sans le moindre indemnisation. Le Client peut uniquement transférer ses droits et/ou obligations découlant du contrat, en tout ou en partie, à un tiers, moyennant l'accord préalable et écrit de Astaris, et pour autant que le Client et le cessionnaire aient transmis à Astaris le formulaire de transfert ad hoc de Astaris, dûment complété et signé.

#### 13. Droit applicable et litiges

Les présentes Conditions générales et les éventuels litiges qui en découlent sont exclusivement régis par le droit belge.

Toute forme de litige, de différend ou de réclamation découlant de ou liée aux présentes conditions, ou à leur non respect, leur réalisation ou leur invalidité, doit être exclusivement soumise au tribunal compétent de l'arrondissement judiciaire de Namur. Toutefois, si un Consommateur est impliqué dans le litige, le juge du domicile (de l'un des défendeurs sera compétent.

#### 14. Nullité

La nullité, la non-applicabilité ou l'invalidité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition des présentes Conditions générales n'a aucune incidence sur l'effet des autres dispositions. Une telle disposition est autonome à l'égard des présentes Conditions générales, sans qu'il y ait d'influence sur la validité des dispositions restantes. La disposition contestée est réputée autonome et non applicable. Astaris a la prérogative de remplacer la disposition concernée par une disposition valide de même portée. Les (sous-)titres inclus dans ce contrat ont une valeur purement illustrative.

#### 15. Autres dispositions

Astaris se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions générales. Le cas échéant, Astaris informera le Client de cette modification au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des Conditions générales modifiées. Si ces modifications sont défavorables au Client, ce dernier a le droit de mettre fin au contrat qui le lie à Astaris, moyennant notification par courrier recommandé au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des Conditions générales modifiées. Cette résiliation ne fera naître aucun droit à des indemnités ni aucun frais, sous réserve du paiement par chaque Partie de toutes les sommes dues à l'autre en lien avec les transactions relatives aux Services