ALGEMENE VERKOOP- EN GEBRUIKSVOORWAARDEN VAN DE MOBILIZE CHARGE PASS LAADDIENST

Versie van kracht vanaf 03/12/2025

RENAULT BELGIE LUXEMBURG nv is een naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel te Joseph II-straat 40, 5e verdieping, bus 7C, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0403.463.679.

Preambule

Deze Algemene Verkoop- en Gebruiksvoorwaarden worden systematisch ter kennis gebracht van de Gebruiker bij zijn Bestelling van de Mobilize Charge Pass-kaart.

RENAULT is een aanbieder van mobiliteitsdiensten. RENAULT biedt zijn Gebruikers tal van diensten aan, waaronder toegang tot oplaaddiensten via de Mobilize Charge Pass-oplaaddienst op en de apps My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge .

De apps My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge worden gratis aangeboden en kunnen worden gedownload op een smartphone.

Met de oplaaddienst Mobilize Charge Pass kunnen onder meer de oplaadpunten worden geïnventariseerd die compatibel zijn met de Mobilize Charge Pass-kaart of een ander identificatiemiddel in het Gebied, en kan informatie worden verkregen over hun beschikbaarheid en tarieven om de accu van het elektrische voertuig op te laden.

Alle gratis diensten vallen onder de algemene gebruiksvoorwaarden van de Mobilize Charge Pass-dienst, zoals beschreven in de algemene gebruiksvoorwaarden van de apps My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge.

Elke Gebruiker kan gebruikmaken van de Mobilize Charge Pass Laaddienst door een Mobilize Charge Pass-kaart te bestellen en te activeren of door de functie "Plug and Charge" te activeren, gekoppeld aan een vooraf geregistreerd betaalmiddel.

Het gebruik van deze oplaaddiensten houdt in dat u deze Algemene Verkoopvoorwaarden zonder voorbehoud aanvaardt en is afhankelijk van de correcte activering van de bijbehorende Identificatiemiddelen en betaalmethoden.

Definitie

Mobilize Charge-app of -applicatie: verwijst naar de Mobilize Charge-app op Android of iOS, ontworpen en beheerd door RENAULT.

RENAULT-helpdesk: verwijst naar de helpdesk voor Gebruikers die is gekoppeld aan de Mobilize Charge Pass-kaart of een ander identificatiemiddel in de rubriek 'Help' en vervolgens 'Hulp nodig'.

Laadpaal: verwijst naar alle apparatuur waarmee een elektrisch voertuig kan worden opgeladen.

Compatibele Laadpaal: verwijst naar een laadpaal die toegankelijk is en waarvoor betaald kan worden met de Mobilize Charge Pass-kaart en/of Plug and Charge.

Mobilize Charge Pass-kaart: verwijst naar de persoonlijke badge die door RENAULT wordt verstrekt en aan het Gebruikersaccount is gekoppeld. De Gebruiker is houder van de Mobilize Charge Pass-kaart zodra deze met succes is geactiveerd en het gebruik ervan is onderworpen aan deze algemene verkoopvoorwaarden. Met deze badge kunt u zich identificeren op compatibele laadpalen en het opladen betalen, ongeacht het gebruikte partnernetwerk.

Bestelling: verwijst naar de levering van de Mobilize Charge Pass-kaart. De Gebruiker kan zijn bestelling plaatsen via de app die overeenkomt met zijn automerk (My Renault, My Dacia of My Alpine) of via de Mobilize Charge-app. De betaling van de bestelling gebeurt met een bankkaart. Eventuele leveringskosten zijn inbegrepen in de prijs die voor de bestelling wordt betaald.

Gebruikersaccount: verwijst naar het persoonlijke account dat op naam van de Gebruiker wordt geopend nadat hij zich persoonlijk heeft geïdentificeerd via de oplossing van derden ID Connect, die onderworpen is aan zijn eigen algemene gebruiksvoorwaarden, en nadat hij het registratieformulier naar behoren heeft ingevuld en gevalideerd. Het Gebruikersaccount is onderworpen aan de bepalingen van de algemene gebruiksvoorwaarden die zijn opgenomen in de applicatie die overeenkomt met het merk van zijn voertuig (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app.

Algemene verkoopvoorwaarden: verwijst naar deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Mobilize Charge-oplaaddienst, met inbegrip van de voorwaarden voor de levering en het gebruik van de Mobilize Charge Pass-kaart en de Plug and Charge-functie en de daaraan gekoppelde betaalmethode.

Algemene gebruiksvoorwaarden: verwijst naar de algemene gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn op de voorwaarden voor toegang tot en gebruik van de Mobilize Charge Pass-dienst, beschikbaar op de applicaties My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge. De algemene gebruiksvoorwaarden zijn beschikbaar op het volgende adres:

- https://nl.mobilizebelgium.be/wettelijke-vermeldingen.html
- https://nl.renault.be/wettelijke-vermeldingen.html
- https://nl.dacia.be/wettelijke-vermeldingen.html
- https://nl.alpinecars.be/wettelijke-vermeldingen.html

Contactformulier: het formulier waarmee de Gebruiker contact kan opnemen met RENAULT voor informatie, hulp of ondersteuning. Dit formulier is beschikbaar op de websites en in de app die overeenkomen met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of in de Mobilize Charge-app onder de rubriek 'Help' en vervolgens 'Hulp nodig'.

Herroepingsformulier: verwijst naar het formulier waarmee de Gebruiker zijn herroepingsrecht uitoefent en dat beschikbaar is in bijlage C van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

Oplaadgeschiedenis: verwijst naar het overzicht dat toegankelijk is via het Gebruikersaccount en waarmee alle uitgevoerde oplaadbeurten en de bijbehorende kosten kunnen worden teruggevonden, evenals informatie over de gebruikte compatibele laadpaal.

Identificatiemiddel: verwijst naar elk fysiek apparaat of elke software die door RENAULT is uitgegeven om de Gebruiker in staat te stellen zich te identificeren bij een Compatibele Laadpaal en waaraan een betaalmiddel is gekoppeld. In dit verband zijn de Identificatiemiddelen de Mobilize Charge Pass-kaart of een Plug & Charge-voertuig.

Badgenummer: verwijst naar het unieke nummer dat op de Mobilize Charge Pass-kaart van de Gebruiker staat en aan zijn Gebruikersaccount is gekoppeld.

Partner Operator: verwijst naar elke natuurlijke of rechtspersoon die Laadpalen exploiteert die compatibel zijn met de Mobilize Charge Pass-kaart en/of Plug and Charge.

Plug & Charge: verwijst zowel naar een oplaaddienst die gebruikmaakt van een specifieke technologie als naar het elektrisch opladen van een Plug & Charge-compatibel voertuig bij een Plug & Charge-compatibel station. Om elke dubbelzinnigheid te vermijden, wordt gepreciseerd dat Plug & Charge ook als opladen wordt beschouwd voor de interpretatie van de Algemene Verkoopvoorwaarden. Compatibele Laadpalen die Plug & Charge ondersteunen, kunnen worden geïdentificeerd via de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app.

Gebruikersprofiel: verwijst naar het menu 'Mijn account' onderaan het scherm van de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app.

Opladen: verwijst naar het elektrisch opladen van een voertuig bij een compatibele laadpaal.

Diensten: verwijst naar alle diensten die door RENAULT worden aangeboden, op welke manier dan ook.

Mobilize Charge Pass-oplaaddienst: verwijst naar alle diensten waarmee de Gebruiker een elektrisch voertuig kan opladen bij een netwerk van compatibele laadpalen, met behulp van de Mobilize Charge Pass-kaart of Plug and Charge, die gekoppeld zijn aan een betaalmiddel.

Website Mobilize Charge: verwijst naar de website https://nl.mobilizebelgium.be/ die op internet voor het publiek toegankelijk is en waarop de Gebruiker toegang heeft tot de tariefvoorwaarden voor abonnementen.

Gebruiker: verwijst naar de persoon die juridisch en financieel verantwoordelijk is voor het/de identificatiemiddel(en) en die de Algemene Verkoopvoorwaarden heeft ondertekend.

Laadstation: verwijst naar alle apparatuur waarmee een elektrisch voertuig kan worden opgeladen.

Compatibel station: verwijst naar een laadstation dat kan worden gebruikt met een identificatiemiddel.

Plug & Charge-compatibele station: een compatibel station dat via Plug & Charge toegankelijk is en waar via Plug & Charge voor het opladen kan worden betaald.

Gebied: verwijst naar Frankrijk, Duitsland, Spanje, België, Luxemburg, Oostenrijk, Zwitserland, Groot-Brittannië, Italië en Nederland.

Plug & Charge-voertuig: verwijst naar elk Plug & Charge-compatibel voertuig waarvoor deze dienst is geactiveerd volgens de procedure van artikel 4.1.2. van deze Verkoopvoorwaarden.

1. Doel

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden hebben tot doel de voorwaarden te definiëren waaronder RENAULT zijn Mobilize Charge Pass-oplaaddienst aanbiedt, inclusief de Mobilize Charge Pass-kaart en andere Identificatiemiddelen.

2. Voorwaarden voor het gebruik van de laaddienst en de verstrekking van de Mobilize Charge Pass-kaart

Het bestellen, activeren en gebruiken van de Mobilize Charge Pass-kaart en de Plug and Charge-functie is voorbehouden aan de Gebruiker die deze algemene Verkoopvoorwaarden onvoorwaardelijk en volledig heeft aanvaard, met uitsluiting van alle andere bepalingen.

Om toegang te krijgen tot de oplaaddienst moet eerst de app worden gedownload die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app, en het aanmaken en valideren van het Gebruikersaccount.

3. Mobilize Charge Pass Kaart

De Gebruiker verbindt zich ertoe de Mobilize Charge Pass-kaart en de andere Identificatiemiddelen uitsluitend te gebruiken in het kader van de Mobilize Charge Pass-oplaaddienst. De Gebruiker moet ervoor zorgen dat de Identificatiemiddelen worden gedeactiveerd overeenkomstig de voorwaarden van de overeenkomst.

3.1 Bestelling

Om gebruik te kunnen maken van de Mobilize Charge Pass-oplaaddienst moet de Gebruiker in het bezit zijn van een Mobilize Charge Pass-kaart. Alvorens een Mobilize Charge Pass-kaart te bestellen, moet de Gebruiker zich ervan vergewissen dat hij er volledig gebruik van kan maken (rechtsbevoegdheid, meerderjarigheid, enz.).

De Mobilize Charge Pass-kaart kan worden afgegeven bij de dealer bij levering van het elektrische voertuig dat wordt verkocht onder de merken RENAULT, DACIA, ALPINE, of de Gebruiker kan een Mobilize Charge Pass-kaart bestellen in de app die overeenkomt met het merk van zijn voertuig (My Renault, My Dacia of My Alpine) of in de Mobilize Charge-app.

De Mobilize Charge Pass-kaart wordt gratis verstrekt aan eigenaren van een elektrisch voertuig dat onder de merken RENAULT, DACIA of ALPINE wordt verkocht, op voorwaarde dat de Gebruiker vooraf het voertuigidentificatienummer (VIN) invoert in het tabblad “Voertuig” van de app die overeenkomt met het merk van het voertuig van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine), om toegang te krijgen tot de rubriek "Bestelling" in het profiel van de Gebruiker.

De verschillende stappen van de bestelling worden gedetailleerd beschreven in de applicaties My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge. De Gebruiker verbindt zich ertoe alle verplichte velden in te vullen die nodig zijn om de Mobilize Charge Pass-kaart te verkrijgen. De informatie die door de Gebruiker wordt geregistreerd nadat zijn bestelling van de Mobilize Charge Pass-kaart is gevalideerd, wordt geacht juist, waarheidsgetrouw, volledig en actueel te zijn. Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de Gebruiker om ervoor te zorgen dat de door hem verstrekte informatie correct is.

Door zijn Bestelling te bevestigen, met name door aan te geven dat hij kennis heeft genomen van deze voorwaarden door het betreffende vakje aan te vinken, aanvaardt de Gebruiker onherroepelijk en zonder voorbehoud de Bestelling en deze Algemene Verkoopvoorwaarden. Elke

aanvaarding door de Gebruiker via deze procedure, die bindend is voor beide partijen, formaliseert de sluiting van de overeenkomst tussen de Gebruiker en RENAULT.

Een e-mail ter bevestiging van de Bestelling, met daarin de details van de Bestelling en de essentiële gegevens die door de Gebruiker zijn ingevuld, wordt naar het e-mailadres gestuurd dat bij de registratie is opgegeven. Deze bevestiging van de Bestelling, die na definitieve validatie naar de Gebruiker wordt gestuurd, geldt als betalingsbewijs.

De Mobilize Charge Pass-kaart wordt verzonden naar het postadres dat door de Gebruiker is opgegeven in de procedure op in de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of in de Mobilize Charge-app .

3.2 Prijs en verzendkosten

Iedereen die niet beschikt over een elektrisch voertuig van het merk RENAULT, DACIA of ALPINE en een Mobilize Charge Pass-kaart wil bestellen, moet de prijs betalen die wordt vermeld op , de websites en de apps My Renault, My Dacia, My Alpine en Mobilize Charge.

De verzend- en verpakkingskosten zijn inbegrepen in de prijs van de Mobilize Charge Pass-kaart die wordt vermeld op de websites en in de apps My Renault, My Dacia, My Alpine en Mobilize Charge.

De prijs van de Mobilize Charge Pass-kaart is vastgesteld op vijf euro en negentig cent, inclusief alle belastingen (€ 5,9 incl. btw).

Deze prijs kan worden gewijzigd. De Gebruiker wordt hiervan op de hoogte gesteld en dient de prijs te raadplegen die van kracht is op het moment van de bestelling.

In alle gevallen zijn de kosten voor toegang tot het internet via een communicatiedienst op afstand voor rekening van de Gebruiker.

3.3 Betaling

De betaling gebeurt uitsluitend met een geldige en niet-verlopen betaalkaart, creditcard of debetkaart (American Express-kaarten worden niet aanvaard). De bestelling wordt bij RENAULT geplaatst na voorafgaande aanvaarding van de Algemene Verkoopvoorwaarden. Alleen meerderjarige personen die handelingsbekwaam zijn, kunnen de Mobilize Charge Pass-kaart kopen.

Het betaalmiddel dat wordt gebruikt voor de bestelling van de Mobilize Charge Pass-kaart wordt geregistreerd als het standaardbetaalmiddel van de Gebruiker voor de betaling van zijn herlaadbeurten.

De gegevens die worden verstrekt bij de registratie van de betaalmethode van de Gebruiker zijn niet bekend bij RENAULT en worden niet door RENAULT opgeslagen, maar wel door de bovengenoemde gespecialiseerde dienstverlener op het gebied van beveiligde betalingen (Worldpay). De geïntegreerde betalingsdienst wordt beheerd door Worldpay (UK) Limited, geregistreerd onder nummer 07316500, Worldpay Limited, geregistreerd onder nummer 03424752, en Worldpay AP LTD, geregistreerd onder nummer 05593466, drie in het Verenigd Koninkrijk opgerichte vennootschappen met maatschappelijke zetel te Walbrook Building, 25 Walbrook, Londen EC4N 8AF (samen "Worldpay"), betalingspartner van RENAULT.

Na registratie van het betaalmiddel en validatie van de bestelling van de Mobilize Charge Pass-kaart wordt een pre-autorisatie door de bank uitgevoerd.

Zodra de Gebruiker het totale bedrag van zijn Bestelling accepteert en de betaling uitvoert, wordt het bankrekeningnummer dat aan het gebruikte betaalmiddel is gekoppeld onmiddellijk gedebiteerd en wordt de Bestelling geregistreerd voor uitvoering.

De levering van de Mobilize Charge Pass-kaart is pas definitief na ontvangst van de volledige betaling door RENAULT en de incasso van het bijbehorende bedrag voor de bestelling door de bankinstelling van RENAULT.

3.4 Levering en vertraging bij levering

Zodra de bestelling is afgerond en de Mobilize Charge Pass-kaart volledig is betaald, gaat de Gebruiker akkoord met een verwerkingstermijn van maximaal dertig (30) werkdagen, waarna hij zijn Mobilize Charge Pass-kaart per post ontvangt op het bij zijn bestelling opgegeven afleveradres.

De Mobilize Charge Pass-kaart wordt gedeactiveerd geleverd.

In geval van vertraging in de levering kan RENAULT de Gebruiker hiervan per e-mail op de hoogte stellen.

De activering van de Mobilize Charge Pass-kaart geldt echter als ontvangst en uitdrukkelijke verklaring van de Gebruiker dat hij geen beroep doet op de vertraging in de levering om zijn Bestelling te annuleren.

Overeenkomstig artikel VI.43 van het Wetboek van Economisch Recht kan de Gebruiker, in geval van vertraging in de levering ten opzichte van de oorspronkelijk overeengekomen termijn, na RENAULT per aangetekende brief met ontvangstbevestiging in gebreke te hebben gesteld om de levering binnen een redelijke extra termijn uit te voeren, om ontbinding van de bestelling verzoeken indien deze nieuwe termijn niet wordt nageleefd. Van deze mogelijkheid tot ontbinding kan alleen gebruik worden gemaakt als de vertraging niet te wijten is aan overmacht of aan een fout van de Gebruiker. In geval van ontbinding worden de betaalde bedragen terugbetaald onder de voorwaarden voorzien door de wet.

3.5 Activering en geldigheidsduur van de Mobilize Charge Pass-kaart

De Mobilize Charge Pass-kaart is genummerd. Dit nummer is uniek en eigen aan elke Mobilize Charge Pass-kaart. Het is nodig voor de activering ervan, voorafgaand aan elk gebruik op compatibele laadpalen.

De Gebruiker moet zich identificeren om de Mobilize Charge Pass-kaart te kunnen activeren.

De activering van de Mobilize Charge Pass-kaart kan alleen worden uitgevoerd via de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of via de Mobilize Charge-app door de Gebruiker. Hiervoor moet de Gebruiker met zijn badgenummer naar zijn Gebruikersaccount gaan, vervolgens naar de rubriek "Activeer uw Mobilize Charge Pass-kaart" en de instructies op het scherm volgen.

De Gebruiker kan maximaal twee Mobilize Charge Pass-kaarten activeren in zijn Gebruikersprofiel.

3.6 Herroepingsrecht

Overeenkomstig de artikelen VI.47 en volgende en VI.67 en volgende van het Wetboek van Economisch Recht, heeft de Gebruiker een herroepingsrecht op de Mobilize Charge Pass-kaart, dat hij zonder opgave van redenen kan uitoefenen binnen een termijn van veertien (14) dagen na ontvangst van de Mobilize Charge Pass-kaart.

Het verzoek tot herroeping moet schriftelijk per e-mail aan RENAULT worden gericht en kan worden ingediend met behulp van het standaardformulier voor herroeping in bijlage C. Onvolledige of te laat ingediende verzoeken kunnen niet in behandeling worden genomen.

Wanneer het verzoek tot herroeping per e-mail aan RENAULT wordt verzonden, bevestigt RENAULT de ontvangst ervan. Het verzoek tot herroeping wordt onmiddellijk van kracht zodra RENAULT het verzoek heeft ontvangen.

RENAULT zal de door de Gebruiker betaalde bedragen terugbetalen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van het verzoek tot herroeping, mits aan de onderstaande voorwaarden is voldaan.

In geval van beschadiging van de Mobilize Charge Pass-kaart vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, wordt de herroeping niet aanvaard.

In ieder geval worden na het verstrijken van de herroepingstermijn geen annuleringen, wijzigingen en/of terugbetalingen meer geaccepteerd. Mobilize Charge Pass-kaarten zijn niet inwisselbaar en niet restitueerbaar.

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op Oplaaddiensten die volledig zijn uitgevoerd vóór het verstrijken van de herroepingstermijn en waarvan de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke toestemming of op verzoek van de Gebruiker.

Voor Diensten die niet volledig zijn uitgevoerd, heeft de Gebruiker daarentegen de mogelijkheid om binnen veertien (14) dagen na het sluiten van de Dienstverleningsovereenkomst gebruik te maken van zijn herroepingsrecht door RENAULT op de hoogte te stellen van zijn voornemen om de overeenkomst te herroepen. De Gebruiker is dan de vaste en evenredige kosten verschuldigd van de dienstverlening waarvan de uitvoering vóór het verstrijken van de herroepingstermijn op uitdrukkelijk verzoek van de Gebruiker is begonnen.

Laadbeurten die door de Gebruiker zijn uitgevoerd voordat het verzoek tot herroeping van kracht werd, worden gefactureerd in overeenstemming met deze bepalingen en blijven van rechtswege verschuldigd aan RENAULT.

3.7 Verlies/diefstal van de Mobilize Charge Pass-kaart

De Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor de Mobilize Charge Pass-kaart die hem is toegewezen en moet ervoor zorgen dat deze wordt beschermd.

De Gebruiker moet alle maatregelen nemen om zijn Mobilize Charge Pass-kaart te bewaren en moet de gevolgen van het gebruik ervan en de daarmee verband houdende betalingen dragen.

De Gebruiker is verplicht tot betaling van alle laadbeurten die zijn uitgevoerd met het Identificatiemiddel dat is gebruikt om de herlaadbeurt uit te voeren.

Tegenvordering of verzoek tot opschorting

In geval van verlies, diefstal, beschadiging of elk ander ongeoorloofd gebruik van de Mobilize Charge Pass-kaart, het Gebruikersaccount of de bijbehorende gegevens, kan de Gebruiker zijn Mobilize Charge Pass-kaart blokkeren door zijn badge in de applicatie te deactiveren of RENAULT via de rubriek Help te verzoeken.

4. Gebruik van de oplaaddienst Mobilize Charge Pass

Met de Mobilize Charge Pass-kaart en elk van de andere Identificatiemiddelen kan de Gebruiker:

- toegang te krijgen tot de oplaaddienst bij compatibele stations van Partner Operators
- zich te identificeren bij een compatibel station om toestemming te geven voor het starten van een oplaadbeurt en zich te verbinden tot betaling aan RENAULT;

4.1 Procedure voor het activeren van de Mobilize Charge Pass-oplaaddienst

4.1.1 Mobilize Charge Pass-kaart

Om gebruik te kunnen maken van de oplaadservice van de Mobilize Charge Pass-kaart, moet de Gebruiker zijn Mobilize Charge Pass-kaart activeren.

Hiervoor koppelt de Gebruiker een geldige en niet-verlopen betaal-, credit- of debetkaart (American Express-kaarten worden niet geaccepteerd). Er wordt een pre-autorisatie van € 1 uitgevoerd bij de bank van de Gebruiker om de geldigheid van het betaalmiddel te controleren, zonder dat dit bedrag van € 1 wordt afgeschreven. Dit betaalmiddel wordt bewaard en voorgesteld als standaardbetaalmiddel voor elke herlaadbeurt met de Mobilize Charge Pass-kaart.

Door de Mobilize Charge Pass-kaart te activeren, aanvaardt de Gebruiker deze algemene verkoopvoorwaarden, die van toepassing zijn op elke herlaadbeurt.

De activering van de Mobilize Charge Pass leidt tot de registratie van de kaart van de Gebruiker bij de Partner Operators.

4.1.2 Plug and Charge

Gebruikers die in het bezit zijn van een Mobilize Charge Pass-kaart en beschikken over een Plug and Charge-voertuig, kunnen gebruikmaken van de Plug and Charge-functie, waarmee de Mobilize Charge Pass-kaart in het voertuig wordt gedigitaliseerd.

Het opladen bij een openbaar Plug and Charge-compatibel station start automatisch door wederzijdse herkenning van de laadpaal en het voertuig met het Mobilize Charge Pass-contract.

Plug and Charge kan worden geactiveerd in de My Renault- of My Alpine-app. Hiervoor moet een geldig en niet-verlopen creditcard of betaalkaart worden gekoppeld (American Express-kaarten worden niet geaccepteerd). Er wordt een pre-autorisatie van € 1 uitgevoerd bij de bank van de

Gebruiker om de geldigheid van het betaalmiddel te controleren, zonder dat dit bedrag van € 1 wordt afgeschreven. Dit betaalmiddel wordt later gebruikt voor het opladen met behulp van de Plug and Charge-functie van de Mobilize Charge Pass-oplaaddienst.

De Plug and Charge-functie is beperkt tot één Plug and Charge-compatibel voertuig per Gebruikersprofiel.

4.1.3 Overige

4.1.3.1 Betaling met cadeaubon

Wanneer de Gebruiker over een cadeaubon beschikt, kan deze, zodra deze is geregistreerd in de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app is geregistreerd, -vervolgens worden gekoppeld aan de verschillende Identificatiemiddelen (Mobilize Charge Pass-kaart en/of Plug and Charge), op voorwaarde dat deze vooraf zijn geactiveerd met een betaalmiddel, en dienen als betaalmiddel voor het opladen binnen de limiet van de waarde ervan. De bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de cadeaubon worden beschreven in bijlage A.

4.1.3.2. Mobilize-abonnementen

De Gebruiker heeft de mogelijkheid om betaalde abonnementen te nemen waarmee hij bij bepaalde Partner Operators kan profiteren van voordelige laadtarieven.

Gebruikers die zich willen abonneren, moeten beschikken over een geactiveerd identificatiemiddel en moeten naar de Mobilize Charge-app gaan in het menu 'abonnementen bekijken'.
De bijzondere voorwaarden van de abonnementen worden beschreven in bijlage B.

4.2 Correct gebruik van de Diensten door de Gebruiker

De Gebruiker is verplicht de diensten te goeder trouw en zonder misbruik te gebruiken. De Gebruiker verbindt zich er ook toe de compatibele stations zorgvuldig te gebruiken, in overeenstemming met de gebruiks- en veiligheidsinstructies, en zich te onthouden van elk ongeoorloofd gebruik ervan.

4.2.1 Naleving van de gebruiksvoorwaarden

Door deze Algemene Verkoopvoorwaarden te aanvaarden, verklaart de Gebruiker dat hij aan alle voorwaarden heeft voldaan die zijn vastgelegd in artikel (Voorwaarden voor het gebruik van de Oplaaddienst en de levering van de Mobilize Charge Pass-kaart).

Het gebruik van de oplaadstations is onderworpen aan de gebruiksvoorwaarden van de Partner Operator die deze exploiteert.

De Gebruiker heeft in de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of in de Mobilize Charge-app in het menu 'Kaart' toegang tot statische en dynamische informatie over de stations die compatibel zijn met Mobilize Charge Pass (vermogen, type stekker, beschikbaarheid, tarief, enz.).

Voor elk gebruik van een identificatiemiddel verbindt de Gebruiker zich ertoe te controleren of hij in staat is om de geplande oplaadbeurt financieel te dekken.

De Gebruiker verbindt zich ertoe vooraf de tarieven te raadplegen die van toepassing zijn op de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app voor het betreffende compatibele station.

Als de tarieven niet kunnen worden geraadpleegd, mag de Gebruiker geen enkele oplaadbeurt uitvoeren, anders wordt hij geacht deze tarieven te hebben aanvaard zonder dat RENAULT hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld.

De Gebruiker is verplicht de geldende veiligheidsinstructies en alle andere toepasselijke voorschriften met betrekking tot het gebruikte laadstation en het betreffende voertuig na te leven, met name de specifieke parkeerbeperkingen en -voorschriften van het laadstation (zoals bijvoorbeeld de schriftelijke instructies die bij het laadstation zijn aangebracht of de instructies van het personeel van de Partner Operators).

De beschikbare Laadstations worden geëxploiteerd door Partner Operators die verantwoordelijk zijn voor (i) het waarborgen van de werking en het onderhoud van hun Laadstations; en (ii) het verstrekken van accurate informatie over hun Laadstations.

De Gebruiker moet het laadstation correct en in overeenstemming met de verstrekte instructies gebruiken en ervoor zorgen dat het laadstation geschikt is voor het op te laden voertuig. Bovendien mag de Gebruiker geen laadstations gebruiken die een foutmelding geven of zichtbare defecten of schade vertonen.

Het elektrische voertuig dat bij een laadstation wordt opgeladen en de gereedschappen die de Gebruiker moet leveren (waaronder bijvoorbeeld een stroomomvormer, adapter of kabel), moeten geschikt zijn voor hun gebruik, compatibel zijn voor aansluiting op het laadstation en voldoen aan de toepasselijke wettelijke bepalingen. Renault is niet aansprakelijk jegens de Gebruiker indien het defect of de schade wordt veroorzaakt door een defect aan het elektrische voertuig en/of de gereedschappen.

De Gebruiker moet vóór elke oplaadbeurt controleren of zijn voertuig en zijn oplaadkabel compatibel zijn met het betreffende compatibele station. Hij moet er ook voor zorgen dat deze voldoen aan de geldende regelgeving.

Om het opladen ter plaatse met zijn Mobilize Charge Pass-kaart te starten, moet de Gebruiker deze voor de RFID-lezer van het compatibele station houden. In dat geval moet hij ook opnieuw de RFID-lezer van het compatibele station gebruiken om het opladen te stoppen. Deze procedure kan variëren naargelang het model van het compatibele station en de werking die door de partneroperator is ingesteld. De Gebruiker dient daarom de eventuele instructies op het compatibele station te raadplegen.

Om het opladen ter plaatse met Plug and Charge te starten, hoeft u alleen maar het Plug & Charge-voertuig aan te sluiten op een compatibel Plug & Charge-station. U hebt uw Mobilize Charge Pass-kaart niet nodig om Plug & Charge te starten en te stoppen. De Plug & Charge-functie kan worden uitgeschakeld via de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault of My Alpine).

4.2.2 Frauduleus gebruik

Elke Mobilize Charge Pass-kaart is persoonlijk en gekoppeld aan een uniek Gebruikersaccount dat toebehoort aan één enkele Gebruiker. De naam die bij het aanmaken van het

Gebruikersaccount is opgegeven, is bepalend en prevaleert boven alle andere opgegeven gegevens om te bepalen wie de houder van het account is.

Een Mobilize Charge Pass-kaart, een ander identificatiemiddel of een Gebruikersaccount mag niet worden overgedragen of doorgegeven aan een derde partij en het gebruik ervan door een andere persoon dan de Gebruiker is verboden.

De Gebruiker moet er altijd voor zorgen dat hij zijn Mobilize Charge Pass-kaart, zijn andere Identificatiemiddelen, zijn inloggegevens en wachtwoorden voor toegang tot zijn Gebruikersaccount beschermt. Hij moet er altijd voor zorgen dat hij zijn Mobilize Charge Pass-kaart in zijn bezit heeft en deze nooit onbeheerd of onder controle van derden achterlaat, met name na afloop van een laadsessie.

RENAULT kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor nalatigheid van de Gebruiker. De Gebruiker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor elke transactie die met zijn Identificatiemiddelen en/of via zijn Gebruikersaccount wordt uitgevoerd.

In het algemeen worden alle verbindingen, bestellingen, gebruik of overdracht van gegevens die worden uitgevoerd vanaf zijn Gebruikersaccount, gebruik van zijn Identificatiemiddelen , geacht te zijn uitgevoerd door de Gebruiker en onder zijn volledige verantwoordelijkheid te vallen.

Als RENAULT informatie ontvangt die wijst op frauduleus gebruik van een Mobilize Charge Pass-kaart en/of frauduleuze oplaadactiviteiten, behoudt RENAULT zich het recht voor om de werking ervan zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten voor onderzoek en verificatie, totdat fraude is uitgesloten.

De Gebruiker moet zijn volledige medewerking verlenen aan RENAULT, en indien nodig aan de bevoegde autoriteiten, in geval van een onderzoek naar een laadtransactie of enig ander gebruik van de Identificatiemiddelen of het Gebruikersaccount.

4. 3 Laadtarieven

De prijzen voor het opladen van elektriciteit worden vastgesteld door RENAULT en kunnen op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd, met name om rekening te houden met tariefwijzigingen van de Partner Operators. Bijgevolg worden de tarieven voortdurend bijgewerkt in de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app.

De gegevens die op de compatibele stations worden weergegeven (duur en vermogen) zijn indicatief en alleen het laadrapport dat door de partneroperator aan RENAULT wordt doorgegeven, is bindend.

De Gebruiker moet dus voor elke oplaadbeurt van zijn voertuig het tarief raadplegen dat in de app wordt weergegeven (te vinden door op het gekozen compatibele station te klikken en vervolgens op het venster "Stopcontact" in de rubriek "Kaart") om te weten welk tarief hem precies in rekening zal worden gebracht.

Elk compatibel station heeft een specifiek tarief dat beschikbaar is in de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app.

Ter informatie zal RENAULT de Gebruiker op de hoogte brengen van wijzigingen in de tarieven die van toepassing zijn op de belangrijkste partnernetwerken. Deze informatie zal worden verstrekt op elke wijze die RENAULT geschikt acht, met name via de mobiele app Charge en/of per e-mail.

In geen geval kunnen de prijzen die door de Partneroperator op het Compatibele Station worden weergegeven, de prijs van het opladen voor de Gebruiker bepalen. Alleen de prijzen die op het moment van het opladen worden weergegeven in de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of in de Mobilize Charge-app, zijn geldig.

Deze prijzen worden duidelijk en leesbaar weergegeven en zijn inclusief alle belastingen en uitsluitend in euro's.

Deze tarieven omvatten:

i) de prijs die in rekening wordt gebracht voor de levering van energie tijdens het opladen, en/of

ii) de prijs die in rekening wordt gebracht voor het gebruik van de oplaadstations en/of

iii) eventuele extra beheerskosten in verband met het starten van het opladen, die door RENAULT in rekening kunnen worden gebracht.

De servicekosten van RENAULT (telefonische en e-mailondersteuning, technische verbinding met operators, facturering, betalings- en incassokosten, enz.) zijn inbegrepen in de hierboven vermelde prijzen.

Als de Gebruiker offline is en/of geen toegang heeft tot de applicatie, wordt hem ten zeerste afgeraden om te laden.

Als de Gebruiker echter toch een herlaadbeurt uitvoert terwijl hij offline is en/of geen toegang heeft tot de applicatie die overeenkomt met het merk van zijn voertuig (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app, kan RENAULT niet verantwoordelijk worden gesteld voor het gebrek aan informatie of de onduidelijkheid van de tarieven en de gefactureerde prijs. Bijgevolg wordt de Gebruiker die zijn voertuig oplaadt zonder toegang te hebben tot de tarieven geacht de door RENAULT gehanteerde tarieven zonder voorbehoud te hebben aanvaard.

4.5 Betaling van laadbeurten

De Gebruiker wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat elke:

- het tonen van zijn Mobilize Charge Pass-kaart op de daarvoor bestemde plaats op een compatibel station en het selecteren van de gewenste oplaaddienst;
- aansluiting van een Plug & Charge-compatibel voertuig op een Plug & Charge-compatibel station;

gelijkstaat aan toestemming voor de oplaadbewerking en de daarmee verband houdende betaling.

Zodra de Gebruiker zijn toestemming heeft gegeven, wordt de betaling geacht te zijn geautoriseerd door de Gebruiker en is de betalingsopdracht onherroepelijk en onbetwistbaar.

De betaling gebeurt uitsluitend in euro's en is verschuldigd op de datum van verzending van elke factuur.

In ieder geval verbindt de Gebruiker zich ertoe om voldoende saldo op zijn bankrekening te houden die gekoppeld is aan de bankkaart die aan de Gebruikersaccount is gekoppeld, om elke uitgevoerde oplaadbeurt te dekken.

4.6 Wanbetaling

In geval van wanbetaling zal RENAULT, na de Gebruiker hiervan op de hoogte te hebben gesteld, gedurende dertig (30) dagen opnieuw, en indien nodig meerdere keren, proberen het gefactureerde bedrag af te schrijven. Vanaf de datum van de eerste wanbetaling worden alle Identificatiemiddelen opgeschort en kunnen deze niet meer door de Gebruiker worden gebruikt totdat de verschuldigde bedragen daadwerkelijk zijn betaald.

Als de Gebruiker zijn situatie niet binnen 15 dagen regulariseert, zal RENAULT een incassoprocedure starten.

Voor het vereffenen van de openstaande facturen zal de Gebruiker per e-mail een beveiligde betalingslink ontvangen die toegankelijk is via de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app, waarmee de betreffende facturen kunnen worden betaald via de betalingsdienstaanbieder Stripe, in overeenstemming met diens eigen servicevoorwaarden: https://stripe.com/nl-be/legal.

4.7 Facturering

Wanneer de Gebruiker een herlaadbeurt uitvoert via een authenticatiemiddel, ontvangt hij per e-mail een overzicht van de informatie over de herlaadbeurt. Het verzonden verbruiks overzicht en de bijbehorende tarieven vormen factureringselementen.

Het overzicht met informatie over elke oplaadtransactie wordt aan de Gebruiker toegezonden in de vorm van een gestructureerd document waarin voor elke transactie duidelijk wordt vermeld:

- Regel 1° / gefactureerd bedrag voor de levering van energie tijdens het opladen; en/of
- Regel 2°/ het gefactureerde bedrag voor het gebruik van de oplaadstations, en/of
- Regel 3°/Indien van toepassing, alle bijkomende beheerskosten in verband met het starten van de oplaadtransactie, die door RENAULT kunnen worden aangerekend.

De servicekosten van RENAULT (telefonische en e-mailondersteuning, technische verbinding met operators, facturering, betalings- en incassokosten, enz.) zijn inbegrepen in de hierboven vermelde bedragen.

De Gebruiker kan de geschiedenis van zijn herlaadbeurten vrij raadplegen via zijn Gebruikersaccount. De Gebruiker kan daar alle informatie over de uitgevoerde herlaadbeurt terugvinden: datum, uur, plaats, bedrag van de transactie.

5. Opschorting - Beperking - Annulering van de RENAULT-diensten

De opschorting van de Diensten wegens wanbetaling wordt beschreven in artikel 4.6 hierboven.

In geval van opschorting van alle of een deel van de Identificatiemiddelen, kan de blokkering eventueel worden opgeheven door RENAULT een e-mail te sturen waarin hij op de hoogte wordt gesteld van de opheffing van de blokkering.

RENAULT behoudt zich ook het recht voor om het gebruik van de Identificatiemiddelen op een bepaald grondgebied geheel of gedeeltelijk te beperken indien dit in strijd is of zou kunnen zijn met deze Algemene Verkoopvoorwaarden of lokale regelgeving.

Evenzo behoudt RENAULT zich het recht voor om de toestemming voor het gebruik van de Identificatiemiddelen te beperken als de Gebruiker ervan verdacht wordt de dader te zijn of op het punt staat de dader te worden van een overtreding of oneigenlijk of frauduleus gebruik ervan.

6. Bijstand en aansprakelijkheid

6.1 Hulp en bijstand

Voor alle verzoeken om hulp of bijstand kan de Gebruiker contact opnemen met RENAULT via een formulier dat beschikbaar is op de Websites en de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app in de rubriek "Help" en vervolgens "Hulp nodig".

Alleen voor verzoeken om onmiddellijke hulp met betrekking tot het opladen met de Mobilize Charge Pass-kaart kan ook telefonisch contact worden opgenomen met de telefonische hulpdienst via het gratis nummer dat vermeld staat in de applicaties My Renault, My Alpine en My Dacia.

6.1.1 Toepassingsgebied en beperkingen

RENAULT zal redelijke inspanningen leveren om het door de Gebruiker gemelde probleem binnen een redelijke termijn op te lossen, zonder echter te garanderen dat binnen deze termijn een definitief antwoord kan worden gegeven. RENAULT garandeert in geen geval dat de aan haar voorgelegde problemen, zelfs gedeeltelijk, kunnen worden opgelost. Zij is in dit verband slechts een middelenverbintenis verschuldigd en geen resultaatsverbintenis.

De responstijd wordt gemeten op basis van de openingstijden van de telefonische helpdesk, die van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur (behalve op feestdagen) bereikbaar is voor Gebruikers. RENAULT behoudt zich het recht voor om deze openingstijden op elk moment te wijzigen, mits de Gebruiker hiervan ten minste vijftien (15) kalenderdagen vóór de inwerkingtreding van de wijziging elektronisch op de hoogte wordt gesteld. Gebruikers erkennen dat verzoeken die buiten de bovengenoemde openingstijden worden ingediend, tijdens de volgende openingstijd van de telefonische hulpdienst zullen worden behandeld.

De RENAULT-helpdesk is bereikbaar in geval van problemen met het gebruik van een authenticatiemiddel.

Als de Gebruiker tijdens het opladen een probleem ondervindt dat duidelijk verband houdt met het gebruikte compatibele station (defect station, storing enz.), kan hij contact opnemen met de helpdesk van onze betreffende partneroperator, waarvan de contactgegevens op of in de buurt van het station te vinden zijn.

6.1.2 Mogelijke beroep op de consumentenombudsman en het platform voor geschillenbeslechting

Als de klacht niet in der minne kan worden geschikt door de hulpdienst van RENAULT, kan de Gebruiker gratis een beroep doen op de Ombudsdienst voor Consumenten, een onafhankelijke openbare dienst bevoegd voor consumentengeschillen in België .

De dienst kan op de volgende manieren worden gecontacteerd:

Op de website: https://consumentenombudsdienst.be/
Per e-mail op het adresvolgende: contact@consumentenombudsdienst.be

Per post op het volgende adres: Consumentenombudsdienst, North Gate II Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel .

6.1.3 Contractuele garantie

Indien het terugroepen van de Mobilize Charge Pass-kaart of een ander identificatiemiddel noodzakelijk zou zijn, bijvoorbeeld vanwege technische, juridische of veiligheidsredenen, zal RENAULT:

i) de Gebruiker hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en zich inspannen om een opzegtermijn van ten minste dertig (30) dagen in acht te nemen alvorens de Mobilize Charge Pass-kaart of andere Identificatiemiddelen die moeten worden vervangen, te deactiveren;
ii) de kosten voor de vervanging en verzending van de Mobilize Charge Pass-kaart of andere vervangende Identificatiemiddelen volledig voor zijn rekening nemen;
iii) de Gebruiker tijdig op de hoogte stellen van alle te volgen procedures.

6.1.4 Klachten

De Gebruiker moet zo snel mogelijk na ontvangst van het laadrapport elk probleem melden dat zich voordoet bij de Dienst of bij het gebruik van Compatibele Stations.

Als de Gebruiker een fout constateert, met name met betrekking tot een oplaadbewerking, kan hij contact opnemen met RENAULT. Na onderzoek van het verzoek, het Gebruikersaccount en de omstandigheden rond de betreffende bewerking, zal RENAULT de Gebruiker een overzicht sturen met de informatie waarover het beschikt. De Gebruiker wordt erop gewezen dat als zijn klacht verificatie bij derden vereist, bijvoorbeeld bij een partneroperator, de antwoordtermijn van RENAULT en de afhandeling van zijn klacht extra tijd in beslag zullen nemen.

RENAULT behoudt zich het recht voor om de Gebruiker te vragen om elk origineel schriftelijk bewijs van elk verzonden elektronisch document of elke verstrekte informatie te verstrekken ter ondersteuning van zijn klacht.

Elektronische media worden geacht minimaal een begin van schriftelijk bewijs te vormen.

Tenzij het tegendeel wordt bewezen, worden alleen de door RENAULT geproduceerde elektronische documenten als betrouwbaar en authentiek beschouwd.

Als een onjuiste betaling is afgeschreven van de rekening van de Gebruiker, wordt het bedrag, afhankelijk van de uitkomst van de klacht, door RENAULT teruggestort op de bankrekening van de Gebruiker, zonder dat RENAULT enige andere verplichting jegens de Gebruiker heeft.

7. Aansprakelijkheid

7.1 Aansprakelijkheid van de Gebruiker

De Gebruiker is aansprakelijk voor alle schade die geheel of gedeeltelijk voortvloeit uit zijn voertuig of zijn laadkabel.

De Gebruiker is aansprakelijk voor alle schade die ontstaat als gevolg van het niet naleven van de geldende voorschriften, de gebruiksvoorwaarden en -instructies van het betreffende laadstation, het elektrische voertuig en/of de laadkabel.

De Gebruiker is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Gebruikersaccount en zijn Identificatiemiddelen . Hij is verantwoordelijk voor het bewaren ervan en is aansprakelijk voor de handelingen en gedragingen van elke persoon die deze gebruikt, zelfs zonder zijn medeweten. Hij is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij zelf aan RENAULT heeft verstrekt of geacht wordt te hebben verstrekt.

De Gebruiker is verantwoordelijk voor het regelmatig updaten van zijn apparaat en de applicatie die overeenkomt met het merk van zijn voertuig (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app om te kunnen profiteren van de nieuwste functies. Als er niet regelmatig wordt geüpdatet, kan de toegang tot en de werking van het Gebruikersaccount worden beperkt. Bovendien wijst RENAULT elke verantwoordelijkheid af voor storingen die worden veroorzaakt doordat de Gebruiker nalaat de update uit te voeren.

7.2 Beperking van de aansprakelijkheid van RENAULT

In het algemeen kan RENAULT niet aansprakelijk worden gesteld voor schade als gevolg van verkeerd gebruik of volledige of gedeeltelijke schending van de geldende regelgeving, de geldende veiligheidsinstructies of enige andere regel met betrekking tot de oplaadstations of het betreffende elektrische voertuig.

7.2.1 Met betrekking tot computerproblemen

RENAULT wijst elke aansprakelijkheid af voor schade als gevolg van storingen, defecten, het uitvallen van verbindingen (internet, mobiel, enz.), met inbegrip van onder meer een onderbreking van de dienstverlening, een storing in de datastromen, een inbraak van buitenaf, eventuele vertragingen, enz.

RENAULT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade van welke aard dan ook, voorzienbaar of onvoorzienbaar, die voortvloeit uit het gebruik of de volledige of gedeeltelijke onmogelijkheid om de Identificatiemiddelen te gebruiken.

7.2.2 Met betrekking tot de informatie die wordt weergegeven op de compatibele stations

RENAULT controleert, voor zover mogelijk en met de middelen waarover het beschikt, de door de Gebruiker gedeelde informatie. Zij kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de

informatie die bij deze gelegenheid wordt verstrekt, indien deze onjuist, verouderd of onvolledig blijkt te zijn. RENAULT heeft in dit verband slechts een middelenverbintenis.

Als er een fout wordt geconstateerd, kan de betrokken Gebruiker contact opnemen met RENAULT en, voor zover mogelijk, nauwkeurig aangeven welke informatie over de huidige diensten op de applicaties My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge onjuist of onvolledig is.

RENAULT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Gebruiker lijdt als deze op de hoogte is gesteld van een risico via een bericht op het compatibele station, de website, de applicaties My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge, via e-mail of via een ander communicatiemiddel.

7.2.3 Met betrekking tot het voertuig

RENAULT wijst elke aansprakelijkheid af voor schade die voortvloeit uit defecten aan het elektrische voertuig of een elektrische oplaadkabel.

7.2.4 Met betrekking tot de infrastructuur

RENAULT wijst elke aansprakelijkheid af voor schade die voortvloeit uit:

-storingen van een compatibel laadstation,

-storingen in de infrastructuur van het laad- of elektriciteitsnetwerk;

-een laadstation dat is geïnstalleerd of gewijzigd zonder certificering wanneer deze vereist is.

7.2. 5 Met betrekking tot het opladen

RENAULT wijst elke aansprakelijkheid af in geval van verlies, diefstal of schade als gevolg van een gebrek aan toezicht door de Gebruiker tijdens een oplaadsessie.

8. Vertrouwelijkheid, persoonsgegevens en cookies

RENAULT ziet er voortdurend op toe dat de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens wordt nageleefd, en in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens*, hierna "AVG"). Dit geldt eveneens voor elke latere bepaling die deze zou aanvullen of vervangen. Hiertoe stelt RENAULT zijn Beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens en zijn Privacy beleid ter beschikking op het volgende adres :: https://nl.renault.be/data-privacy.html

9. Intellectueel eigendom

Veel elementen die toegankelijk zijn via de applicaties My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten.

De Gebruiker mag deze in geen geval reproduceren, weergeven, extraheren, gebruiken of exploiteren, zelfs niet gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RENAULT.

In het algemeen verbindt de Gebruiker zich ertoe geen inbreuk te maken op de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van RENAULT of derden.

10. Algemene bepalingen

Territorialiteit van de Dienst en dienstverlenende entiteit

De Mobilize Charge Pass-oplaaddienst wordt geleverd door de entiteit van de Renault Groep die actief is in het land waar de Dienst daadwerkelijk wordt gebruikt.

Bij gebruik van de Mobilize Charge Pass-oplaaddienst in een ander gebied dan dat waarin de Gebruiker deze algemene verkoopvoorwaarden heeft ondertekend en aanvaard, erkent en aanvaardt de Gebruiker dat:

i) de toepasselijke algemene verkoopvoorwaarden die welke van kracht zijn in het land waar de Dienst wordt gebruikt;

ii) de contractuele dienstverlener de lokale entiteit van de Renault Groep is die in dat gebied actief is.

Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om kennis te nemen van de algemene verkoopvoorwaarden die van toepassing zijn in het betreffende land voordat hij de Mobilize Charge Pass-oplaaddienst buiten het oorspronkelijke abonnementsgebied gebruikt. Deze voorwaarden zijn voor elk land hier te vinden [link toevoegen]

Overmacht

RENAULT is niet gehouden tot het nakomen van haar verplichtingen in geval van overmacht in de zin van artikel 5.226 van het Burgerlijk Wetboek en in alle gevallen waarin zij hiertoe wordt verhinderd door een factor die buiten haar diensten valt.

Geen afstand

Tenzij anders bepaald, kan het feit dat een van de partijen geen toepassing van een clausule van deze Algemene Verkoopvoorwaarden heeft geëist, in geen geval worden beschouwd als een afstand van de rechten van die partij die uit die clausule voortvloeien.

Volledigheid

Indien een van de bepalingen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden ongeldig wordt geacht op grond van een rechtsregel, een geldende wet of een rechterlijke uitspraak van een bevoegde rechtbank, wordt deze als niet geschreven beschouwd. De overige bepalingen van de Algemene Verkoopvoorwaarden blijven echter van kracht en behouden hun reikwijdte. Bovendien komen de partijen overeen dat in geval van nietigheid van een clausule door een bevoegde rechtbank, de nietige clausule zal worden vervangen door de geldige clausule die het dichtst aansluit bij de geest en de economische strekking van de overeenkomst zoals voorzien in deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

Overdracht

Elke overdracht door de Gebruiker van de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze Algemene Verkoopvoorwaarden zonder voorafgaande toestemming van RENAULT is ten strengste verboden.

Wijziging van de Algemene Verkoopvoorwaarden

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden kunnen te allen tijde worden gewijzigd. Het is daarom van essentieel belang dat de Gebruiker de Algemene Verkoopvoorwaarden raadpleegt en aanvaardt op het moment dat hij zijn Bestelling plaatst, met name om zich te vergewissen van de bepalingen die op deze Bestelling van toepassing zijn.

De Gebruiker wordt per e-mail op de hoogte gebracht van de wijzigingen. De nieuwe algemene verkoopvoorwaarden treden in werking binnen [30 dagen] na deze kennisgeving. De gewijzigde algemene verkoopvoorwaarden worden dus ter kennis gebracht van de Gebruiker.

De Gebruiker heeft dan het recht om de opschorting of verwijdering van zijn Gebruikersaccount en/of zijn Gebruikersaccount te vragen als hij niet akkoord gaat met deze wijzigingen, volgens de volgende voorwaarden: De Gebruiker kan te allen tijde en op eenvoudig verzoek per post of e-mail verzoeken om verwijdering van zijn Gebruikersaccount dat op de website is opgeslagen. Het verzoek kan worden gericht aan RENAULT via het contactformulier dat toegankelijk is via de rubriek "Help" en vervolgens "Hulp nodig" van de applicaties My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge.

Het daadwerkelijk verwijderen kan enkele dagen duren.

LET OP: Het verwijderen van het Gebruikersaccount annuleert in geen geval onbetaalde facturen, die moeten worden voldaan voordat RENAULT de gegevens volledig kan verwijderen. Het blokkeren of deactiveren van een identificatiemiddel annuleert in geen geval de verplichting om reeds uitgevoerde of reeds gestarte oplaadbeurten met dit middel te betalen.

Toepasselijk recht / Geschillen

Deze algemene verkoopsvoorwaarden worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht.

In geval van een geschil wordt de bevoegde rechtbank bepaald overeenkomstig het Belgische recht.

Bijlage A

BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CADEAUCODES

1 Doel van de bijzondere voorwaarden

Deze Bijzondere voorwaarden voor cadeaucodes hebben tot doel het gebruik te regelen van cadeaubonnen die de Gebruiker heeft ontvangen en die kunnen worden geactiveerd via de applicatie My Renault, My Dacia My Alpine of Mobilize Charge (hierna "cadeaubon(nen)" genoemd); zij vormen een aanvulling op

- de bovenstaande Algemene Verkoopvoorwaarden.

- de algemene voorwaarden van de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize-app.

De Gebruiker verklaart kennis te hebben genomen van de bijzondere voorwaarden voor cadeaucodes voordat hij deze gebruikt. Het accepteren of activeren van een cadeaucode houdt dus in dat de Gebruiker deze bijzondere voorwaarden voor cadeaucodes zonder beperkingen of voorbehoud accepteert.

De Bijzondere Voorwaarden voor Cadeaucodes zijn van toepassing op het gebruik in de landen die zijn toegestaan door de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app.

Naast deze Bijzondere Voorwaarden kunnen Cadeaucodes onderworpen zijn aan aanvullende gebruiksvoorwaarden die verband houden met een specifieke aanbieding of promotie.

De Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op deze Bijzondere Voorwaarden.

2 Activering van cadeaucodes

Om de cadeaucode te kunnen gebruiken, moet de Gebruiker een account hebben in de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) (of er een aanmaken) en zijn cadeaucode activeren vanuit de app My Renault, My Dacia, of My Alpine, of Mobilize Charge.

Zodra de cadeaucode is geactiveerd, ontvangt de Gebruiker een e-mail ter bevestiging van de activering en moet hij deze koppelen aan een identificatiemiddel voor de betaling van een oplaadsessie van de batterij van zijn elektrische voertuig binnen de limiet van de waarde ervan. Hij kan ook het saldo van zijn cadeaucodes en hun geldigheidsduur raadplegen.

3 Gebruik van cadeaucodes

Afhankelijk van de specifieke gebruiksvoorwaarden van de aanbieding of promotie in kwestie, is het mogelijk dat de Gebruiker de cadeaucode vóór een bepaalde datum moet activeren. Als de cadeaucode niet vóór de aangegeven datum wordt geactiveerd, kan deze vervallen.

Op dit moment kan de Gebruiker een cadeaucode gebruiken om:

- Te betalen voor het opladen van de batterij van zijn elektrisch voertuig bij compatibele laadpalen onder de voorwaarden en volgens de modaliteiten die zijn vastgelegd in de Algemene Verkoopvoorwaarden.

Wanneer hij een betaling uitvoert met een cadeaucode, ontvangt de Gebruiker een betalingsbewijs met vermelding van het bedrag dat van de cadeaubon is afgeschreven, totdat het bedrag op de cadeaubon is opgebruikt.

Als het totale bedrag van het opladen hoger is dan het saldo van de cadeaubon, kan de Gebruiker een deel van het product betalen met de cadeaubon en de rest met het betaalmiddel dat aan het identificatiemiddel is gekoppeld.

Eenzelfde cadeaucode kan tegelijkertijd aan meerdere Identificatiemiddelen worden gekoppeld, waardoor het mogelijk is om sessies voor het opladen van accu's van elektrische voertuigen te betalen.

Het is echter niet mogelijk om meerdere cadeaucodes tegelijkertijd aan hetzelfde identificatiemiddel te koppelen.

De cadeauboncode is niet inwisselbaar en kan niet worden ingewisseld voor zijn geldwaarde of contant geld, noch is het mogelijk om een voorschot in contanten te betalen voor een deel van het saldo dat op het moment van aankoop op de cadeauboncode staat.

In geval van terugbetaling aan de Gebruiker voor een bestelling die met een cadeaubon is betaald, wordt het bedrag van de cadeaubon opnieuw gecrediteerd.

4. Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van de cadeaucodes, die varieert naargelang de aanbiedingen, wordt vermeld op de My Renault-, My Dacia-, My Alpine- of Mobilize Charge-account van de Gebruiker.

Na het verstrijken van de geldigheidsduur van een cadeaucode kan de Gebruiker deze code niet meer gebruiken, noch om terugbetaling van het resterende saldo vragen. De Gebruiker moet er dus op letten dat hij de cadeaucode vóór de vervaldatum gebruikt.

Na het verstrijken van de geldigheidsduur van de cadeaucode is het saldo van het cadeau niet meer geldig.

5. Verlies of diefstal

RENAULT is op geen enkele wijze verplicht om verloren of gestolen cadeaucodes te vervangen.

6. Recht van RENAULT om een transactie te beëindigen, te annuleren of te weigeren

RENAULT kan deze Algemene Verkoopvoorwaarden of Bijzondere Voorwaarden voor Cadeaucodes opzeggen, een Cadeaucode annuleren of een transactie weigeren als er redelijke twijfel bestaat over het feit dat de betreffende Cadeaucode op frauduleuze, oneigenlijke of illegale wijze wordt gebruikt, of over het feit dat de Algemene Verkoopvoorwaarden of Bijzondere Voorwaarden voor Cadeaucodes zijn geschonden.

Bijlage B

BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR HET AANVRAGEN VAN EEN MOBILIZE CHARGE PASS-ABONNEMENT

1 Doel van de Bijzondere Voorwaarden

Deze bijzondere voorwaarden voor het MOBILIZE CHARGE PASS-abonnement hebben tot doel het abonnement op het laadnetwerk voor elektrische voertuigen te regelen dat is afgesloten via de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app, en vormen een aanvulling op

- de bovenstaande Algemene Verkoopvoorwaarden,

- de algemene voorwaarden van My Renault, My Dacia, My Alpine of Mobilize Charge.

De Gebruiker verklaart kennis te hebben genomen van de bijzondere voorwaarden voor het MOBILIZE CHARGE PASS-abonnement voordat hij het abonnement heeft gevalideerd. De validatie van het abonnement houdt dus in dat de Gebruiker deze bijzondere voorwaarden voor het MOBILIZE CHARGE PASS-abonnement zonder beperkingen of voorbehoud aanvaardt.

De Bijzondere Voorwaarden voor het MOBILIZE CHARGE PASS-abonnement zijn van toepassing op het abonnement dat is afgesloten met het oog op het opladen in de landen die zijn toegestaan door de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app.

De Bijzondere Voorwaarden voor het MOBILIZE CHARGE PASS-abonnement worden afgesloten voor de duur van het abonnement, tot het verstrijken van de garanties en verplichtingen van RENAULT.

De Algemene Verkoopvoorwaarden zijn ook van toepassing op deze Voorwaarden.

2. Het Mobilize Charge Pass-abonnement

Door een Mobilize Charge Pass-abonnement af te sluiten: "Mobilize Intense" profiteert u van voorkeurvoorwaarden, waaronder toegang tot netwerken van compatibele laadpalen en voorkeursprijzen voor het opladen van elektrische voertuigen.

De tariefvoorwaarden zijn te vinden in de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of in de Mobilize Charge-app door op de volgende link te klikken https://nl.mobilizebelgium.be/oplossing-voor-elektrische-mobiliteit/onderweg-opladen.html. Ze kunnen op elk moment worden gewijzigd, mits de Gebruiker hiervan ten minste twee (2) weken voor de inwerkingtreding per e-mail op de hoogte wordt gesteld.

Alle toepasselijke prijzen zijn inclusief btw en worden vermeld tijdens het afsluiten van het abonnement en vóór het begin van het herladen.

3. Abonnementsvoorwaarden

De Gebruiker kan zich abonneren op de MOBILIZE CHARGE PASS via de applicatie die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app, voor elk van de Identificatiemiddelen, volgens de volgende voorwaarden:

A. De Gebruiker beschikt al over een identificatiemiddel

De maandelijkse afschrijving van zijn abonnement gebeurt via de betaalkaart die ofwel een van de kaarten is die eerder in het Gebruikersprofiel zijn opgegeven, ofwel een nieuwe betaalkaart is. Als er geen kaart is opgegeven, wordt de Gebruiker verzocht naar zijn profiel te gaan om de gegevens van zijn betaalkaart in te voeren en op te slaan.

Zodra de Gebruiker het proces heeft voltooid en het abonnement is afgesloten, ontvangt de Gebruiker een bevestiging van het abonnement in de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app en per e-mail (e-mailadres gekoppeld aan het account van de Gebruiker).

C. De Gebruiker beschikt niet over een identificatiemiddel

Wanneer de Gebruiker geen identificatiemiddel heeft, moet hij de app downloaden die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app, een identificatiemiddel bestellen en activeren.

Zodra de Gebruiker het traject heeft voltooid en het abonnement heeft afgesloten, ontvangt hij een bevestiging van zijn abonnement en bestelling van zijn identificatiemiddel in de My Renault-, My Dacia- of My Alpine-app en per e-mail.

4. Gebruiksvoorwaarden

A. Abonnementen zijn niet overdraagbaar en zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen alleen worden gebruikt door de persoon die het abonnement afsluit ("Gebruiker"). De Gebruiker mag slechts één laadbeurt per keer uitvoeren. Gelijktijdige laadbeurten zijn niet toegestaan. Misbruik van het abonnement vormt een schending van deze abonnementsvoorwaarden en de gebruiksvoorwaarden.

B. Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om ervoor te zorgen dat de betaalkaart die op zijn Gebruikersaccount is geregistreerd, geldig is en niet is geblokkeerd of geweigerd. Indien de betaalkaart niet kan worden gedebiteerd, behoudt RENAULT zich het recht voor om de toegang tot het opladen tijdelijk op te schorten totdat het verschuldigde bedrag volledig is betaald.

C. De compatibele laadpalen die beschikbaar zijn via de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app worden geëxploiteerd door exploitanten van laadstations die verantwoordelijk zijn voor (i) het functioneren en onderhoud van hun laadstations; en (ii) het verstrekken van accurate informatie over hun laadstations. RENAULT kan de functionaliteit of beschikbaarheid van de laadstations of de juistheid van deze informatie niet garanderen.

D. RENAULT behoudt zich het recht voor om een abonnement op Mobilize Intense te weigeren als het niet in overeenstemming is met deze Bijzondere Algemene Voorwaarden of met de algemene voorwaarden van de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My

Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app, of als het te kwader trouw of om een andere legitieme reden is afgesloten.

5 Herroepingsrecht

De Gebruiker heeft het recht om zijn Mobilize Intense-abonnement te herroepen binnen veertien (14) kalenderdagen na het afsluiten van het abonnement.

De Gebruiker die zijn herroepingsrecht met betrekking tot zijn Mobilize Charge Pass-abonnement wil uitoefenen, kan dit doen via de functie die beschikbaar is in de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine).

In dat laatste geval kan de Gebruiker het modelformulier voor herroeping in de bijlage gebruiken. Het gebruik van dit formulier is niet verplicht.

Door het abonnement te nemen, vraagt de Gebruiker uitdrukkelijk dat de diensten met betrekking tot het opladen – met name de toegang tot kortingen op het opladen – onmiddellijk van start gaan.

Als de Gebruiker binnen de wettelijke termijn gebruik maakt van zijn herroepingsrecht en er een oplaadbeurt heeft plaatsgevonden, moet hij het bedrag terugbetalen dat overeenkomt met de kortingen die tijdens deze periode zijn gebruikt.

De Gebruiker erkent dat hij zijn herroepingsrecht alleen verliest als de diensten volledig zijn uitgevoerd vóór het verstrijken van de termijn van veertien (14) dagen, overeenkomstig artikel VI.53 van het Wetboek van Economisch Recht .

6 Duur van het abonnement, opzegging

A. Duur

Het abonnement wordt afgesloten voor een initiële periode van 1 maand vanaf de datum van bevestiging van de inschrijving en wordt stilzwijgend verlengd voor dezelfde periode. De geldigheidsdatum van het abonnement wordt vermeld op het account van de Gebruiker in de My Renault-, My Dacia-, My Alpine- en Mobilize Charge-app.

B. Opzegging door RENAULT

RENAULT kan deze Algemene Verkoopvoorwaarden of Bijzondere Voorwaarden voor het afsluiten van een Mobilize Intense-abonnement opzeggen, of een abonnement annuleren of een transactie weigeren als RENAULT vermoedt dat het betreffende abonnement op frauduleuze, oneigenlijke of illegale wijze wordt gebruikt, of als RENAULT redenen heeft om aan te nemen dat de Algemene Voorwaarden of Bijzondere Voorwaarden voor het afsluiten van een MOBILIZE CHARGE PASS-abonnement zijn geschonden.

C. Opzegging door de Gebruiker

De Gebruiker kan zijn Mobilize "Intense"-abonnement op elk moment opzeggen en blijft toegang hebben tot de Mobilize Charge Pass-dienst tot het einde van de lopende maandperiode. Betalingen worden niet terugbetaald en RENAULT verleent geen terugbetaling of krediet voor gedeeltelijke gebruiksperiodes.

Om het Mobilize "Intense"-abonnement op te zeggen, kan de Gebruiker gebruikmaken van de opzegfunctie in de app die overeenkomt met het automerk van de Gebruiker (My Renault, My Dacia of My Alpine) of de Mobilize Charge-app door naar het menu "Beheer uw Charge Pass" / "Details van uw aanbod" te gaan en vervolgens de instructies te volgen.

Bijlage C

MODELFORMULIER VOOR ANNULERING/HERROEPING

(Vul dit formulier alleen in en stuur het alleen terug als u het contract wilt annuleren of herroepen)

Ter attentie van: RENAULT

E-mail:

Hierbij deel ik u mee dat ik

- (*) Mijn Gebruikersaccount bij RENAULT te verwijderen

- (*) Herroeping van mijn bestelling van een Mobilize Charge Pass-kaart binnen veertien (14) kalenderdagen na de datum van ontvangst van de bestelling.

- (*) Herroeping van mijn Mobilize Charge Pass-abonnement binnen veertien (14) kalenderdagen na de inschrijving.

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Naam van de consument:

E-mailadres van de consument:

Datum:

Handtekening van de consument (alleen indien dit formulier op papier wordt ingediend)

Laatst bijgewerkt op 03/12/2025