

E-Flux SRL ("E-Flux", "Nous", "Notre" ou "Nos") a rédigé ses "Conditions générales" afin de s'assurer que vous sachiez ce que vous pouvez attendre de nous et ce que nous pouvons attendre de vous. Nous sommes situés Joan Muyskenweg 37, 1114 AN à Amsterdam, et le numéro de la Chambre de Commerce des Pays-Bas est 70011346. E-Flux et ROAD sont tous deux des noms commerciaux d'E-Flux SRL.

1. À propos de nous

- 1.1. E-Flux fournit une plateforme d'électromobilité (eMobility) complète qui relie les parties impliquées dans l'infrastructure de mobilité électrique. La plateforme comprend notamment un logiciel pour les stations de recharge, des tokens pour accéder aux stations de recharge et des outils pour les partenaires chargés de l'installation des stations de recharge.
- 1.2. Nos "Services" (singulier "Service") sont les services que nous offrons à nos Clients à tout moment via notre site web ou notre plateforme et tels que décrits dans la commande ou la confirmation de l'acheteur, y compris entre autres choses les services de paiement pour les stations de recharge, soit sur un modèle de service payé à l'utilisation, soit sur un modèle d'abonnement, par l'émission de cartes de recharge, ainsi que le logiciel de gestion des points de recharge qui est offert à nos clients en tant que solution logicielle en tant que service (solution SaaS). Dans les présentes Conditions Générales, nous utilisons le terme "carte de recharge" pour décrire tous les objets physiques ou numériques qui peuvent être utilisés pour accéder à un point de recharge, y compris un badge de recharge ou un token de recharge.
- 1.3. La description du Service auquel les présentes conditions s'appliquent figure dans la confirmation de l'accord qui est conclu lorsque vous vous inscrivez pour un compte, ou lorsque vous concluez un contrat avec E-Flux ("le Contrat").
- 1.4. Nous offrons nos Services à des "Clients", c'est-à-dire des entités et des personnes agissant à titre professionnel ou commercial ou des particuliers. Les entités et les personnes agissant à titre professionnel ou commercial qui achètent nos Services sont également nommées "Clients Professionnels". Les particuliers qui achètent nos Services pour leur usage personnel uniquement (sans agir à titre professionnel ou commercial) sont également appelés "Consommateurs".

2. Champ d'application

- 2.1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux Services offerts dans le cadre de la plateforme eMobility fournie sous les marques "E-Flux" et "Road" à nos Clients.
- 2.2. Les présentes Conditions Générales ne couvrent pas les produits et/ou services offerts par des tiers tels que les fabricants, les installateurs, les distributeurs et les revendeurs. Dans les cas où le contrat (de vente) est conclu entre le Client et le tiers, les conditions convenues avec le tiers s'appliquent.
- 2.3. Les dérogations aux présentes Conditions Générales ne s'appliquent que si elles ont été explicitement convenues par écrit par E-Flux et le Client, et ne s'appliquent qu'à l'accord spécifique contenant la dérogation.

3. Conclusion du Contrat

- 3.1. Vous concluez le Contrat avec E-Flux et devenez un Client lorsque vous achetez un Service.
- 3.2. E-Flux peut effectuer des contrôles de solvabilité (automatisés) et des évaluations de crédit pour les Clients Professionnels qui utilisent nos Services sur la base d'un crédit, afin de vérifier que les Clients Professionnels peuvent respecter leurs obligations financières à l'égard d'E-Flux. Si le résultat est justifié, E-flux est autorisé à s'abstenir de conclure ou de résilier le Contrat avec le Client Professionnel concerné ou à imposer des conditions supplémentaires dans le Contrat.
- 3.3. Si vous êtes un Consommateur, vous avez le droit de vous retirer du Contrat d'achat de Service dans les quatorze (14) jours suivant sa conclusion, sans donner de raison. Le délai de rétractation commence le jour de la conclusion de l'accord. Les frais encourus pour la recharge des véhicules électriques pendant la période de rétractation ne seront pas remboursés, mais seront facturés conformément à l'article 6 des présentes Conditions Générales.
- 3.4. Les Clients ne peuvent transférer leurs droits et obligations en vertu du contrat d'achat de Services qu'avec l'autorisation écrite d'E-Flux, qui peut être soumise à des conditions.
- 3.5. Nous pouvons transférer nos droits et obligations à une autre société par un acte écrit et nos Clients sont réputés avoir consenti par avance à ce transfert. Pour les Consommateurs, ce consentement s'étend uniquement au transfert en cas de vente (d'une partie) des activités commerciales d'E-Flux entraînant un

transfert des obligations et des droits d'E-Flux et/ou du Consommateur à ce tiers. Dans tous les autres cas, les Consommateurs ont le droit de résilier le Contrat relatif au Service acheté conformément aux présentes Conditions Générales.

4. Disponibilité, connectivité et interruption des Services

- 4.1. E-Flux s'efforce de garantir le bon fonctionnement de ses Services. Nous ferons des efforts raisonnables pour fournir des Services et une assistance actualisés au Client. Une brève interruption des Services peut être nécessaire pour des raisons opérationnelles, telles que la maintenance. E-Flux vous informera dès que raisonnablement possible de toute maintenance planifiée ou de toute autre interruption planifiée ou inattendue de nos Services.
- 4.2. E-Flux peut suspendre temporairement la fourniture des Services et a le droit de réguler la puissance de recharge des sessions de recharge et d'interrompre la fourniture d'énergie pendant les sessions de recharge. Les raisons comprennent, sans s'y limiter, les préoccupations de sécurité, la maintenance et les mises à jour, les dysfonctionnements du matériel, la gestion de l'énergie ou l'optimisation des performances du point de recharge ou du réseau.
- 4.3. Nos Services fonctionnent à l'aide de logiciels et d'infrastructures privées et/ou publiques, comme des connexions internet mobiles et le réseau électrique, qui peuvent parfois être perturbés ou interrompus par des facteurs externes. Dans de nombreux cas, du matériel appartenant à des tiers, tel qu'un appareil mobile ou des stations de recharge, est utilisé pour utiliser nos Services. Ces dispositifs peuvent affecter la qualité ou la disponibilité des Services, par exemple en raison d'un dysfonctionnement du matériel ou de composants obsolètes. De ce fait, nous ne pouvons pas garantir la disponibilité totale de nos Services de recharge. Nous nous efforcerons toujours de résoudre les problèmes le plus rapidement possible.
- 4.4. Nos Services dépendent de la connexion et de la mise en ligne des stations de recharge. Dans le cas contraire, nous ne serons pas en mesure de fournir nos Services, car les stations de recharge hors ligne nous empêchent de recevoir des informations sur les sessions de recharge en cours, de générer une facture de crédit automatique précise et de payer le montant de la facture aux clients. Le propriétaire de la station de recharge devra s'assurer qu'il y a une couverture réseau suffisante pour permettre à la carte SIM de la station de recharge de communiquer avec notre service Cloud.

5. Remboursement de Sessions de recharge

- 5.1. Dans le cadre des Services, E-Flux peut acheter l'électricité liée aux sessions de recharge auprès de l'opérateur du point de recharge. L'exploitant du point de recharge est un tiers qui a conclu le contrat de fourniture d'électricité au point de recharge ou qui a le droit d'utiliser l'emplacement raccordé au réseau électrique. E-Flux a l'obligation de payer l'opérateur du point de recharge pour les sessions de recharge légitimes de ses Clients qui ont eu lieu sur les points de recharge des opérateurs de points de recharge. Une session de recharge légitime est considérée comme étant comprise entre 0,2 kWh et 350 kWh. Si une session de recharge se situe en dehors de cette fourchette et a été identifiée comme incorrecte, la session de recharge ne sera pas (entièrement) facturée au titulaire de la carte de recharge et ne sera pas (entièrement) remboursée à l'opérateur du point de recharge.
- 5.2. Le montant de la compensation totale pour les sessions de recharge effectuées est déterminé par E-Flux en fonction de l'utilisation de la station de recharge et des tarifs fixés applicables à la station de recharge concernée.
- 5.3. Les factures de crédit automatiques qui sont accumulées en raison des sessions de recharge qui ont lieu sur les stations de recharge appartenant au Client sont générées dans notre plateforme logicielle chaque mois, disponible via votre compte. Le montant de la facture sera payé par E-Flux avec un délai de paiement pouvant aller jusqu'à 45 jours, conformément aux présentes Conditions Générales.
- 5.4. E-Flux se réserve le droit de limiter la fixation des taux de facturation à un maximum.

6. Facture et paiement

- 6.1. Les Clients sont tenus de payer à E-Flux les montants et les frais relatifs aux Services achetés, qui peuvent inclure les frais de recharge à une station de recharge exploitée par des tiers et des frais d'administration ou d'abonnement supplémentaires. Ces montants seront précisés sur la facture, dans le devis que vous avez reçu, ou conformément aux prix communiqués par E-Flux par d'autres moyens.
- 6.2. La facture digitale sera disponible dans votre compte sur notre plateforme. Nous pouvons vous facturer des frais administratifs si vous nous demandez de vous envoyer une copie de la facture séparément, sous forme digitale ou par courrier.
- 6.3. Nous déduisons le montant que vous devez nous payer de votre compte par prélèvement automatique, sauf accord contraire. En raison de différences d'arrondis, le montant figurant sur la facture ou indiqué sur votre compte peut différer légèrement du montant réel qui est débité de votre compte. Les différences de 0,03 EUR et moins ne seront pas remboursées, créditées ou réglées avec d'autres paiements dus à E-Flux.
- 6.4. La date d'échéance du paiement est indiquée sur la facture. Si, pour quelque raison que ce soit, la date d'échéance du paiement n'est pas mentionnée sur la facture, la facture est due dans les sept (7) jours suivant la date de facturation.
- 6.5. Si une session de recharge a eu lieu aux Pays-Bas, les frais de recharge peuvent être facturés au client jusqu'à douze (12) mois après l'achat de la session de recharge et/ou du service en question. Pour les sessions qui ont eu lieu en dehors des Pays-Bas, les coûts de recharge peuvent être facturés au Client jusqu'à vingt-quatre (24) mois après l'achat de la session de recharge et/ou du Service en question.

- 6.6. Si la loi vous autorise à annuler une domiciliation, cela n'affectera pas votre obligation de paiement à l'égard d'E-Flux.
- 6.7. Si vous pensez que nous avons commis une erreur sur une facture, veuillez envoyer la facture à support@e-elux.io avant la fin du délai de paiement. Si vous contestez la facture, vous avez uniquement le droit de reporter temporairement le paiement de la partie qui ne vous convient pas. Vous devez payer le reste de la facture dans les délais. Pour que nos Services restent abordables, nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser les montants inférieurs à 2,00 EUR par facture. Si vous vous plaignez à tort, au sujet d'une facture plus de trois (3) fois au cours d'une année civile, E-Flux sera en droit de vous facturer des frais administratifs d'un montant de 50 euros hors TVA par année civile, et/ou de mettre fin à nos Services.
- 6.8. En raison des accords d'itinérance, les réclamations concernant des sessions de facturation incorrectes, telles que la contestation du montant, des kWh ou des dates de facturation, doivent être faites dans les quatre (4) semaines à compter de la réception de la session de facturation.
- 6.9. E-Flux est autorisé à ajuster les prix des Services en raison de l'évolution du marché et à des fins de correction de l'inflation. Toutes les modifications de prix seront annoncées à l'avance sur le site Web et vous seront communiquées par e-mail. Pour les nouveaux clients, les modifications de prix entreront en vigueur au moins trois (3) mois après la conclusion du Contrat.

7. Durée du contrat

- 7.1. La durée applicable à nos Services sera convenue par écrit avec le Client ou sera conforme à la description du service telle qu'elle est présentée au Client au moment de l'achat du Service et dans la confirmation de la commande. La durée peut varier d'un Service à l'autre.
- 7.2. Nos Services de cartes de recharge peuvent être achetés soit sur la base d'un paiement à l'utilisation, soit par le biais d'un abonnement mensuel, qui peut être résilié de manière continue en tenant compte d'une période de préavis d'un mois (1).
- 7.3. Nos services d'e-mobilité aux points de charge sont soumis à une durée contractuelle initiale de deux (2) ans. A l'expiration de la durée initiale, le Contrat est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée, avec un préavis d'un (1) mois. Si le Client souhaite résilier prématurément les Services pendant la durée initiale, le Client doit à E-Flux le montant total pour les Services achetés.

8. Obligations des Clients

- 8.1. Les Clients sont responsables de l'utilisation correcte et opportune des Services achetés et doivent payer tous les coûts liés au Service, que le Client lui-même ou une autre personne en fasse usage, y compris sans l'autorisation ou la connaissance du Client.
- 8.2. Vous êtes responsable de vous assurer que les informations que vous nous fournissez lors de la conclusion du Contrat sont complètes et exactes. Cela comprend toutes les données relatives au client, telles que le nom, le numéro de compte bancaire, le numéro de TVA, l'adresse de facturation, les données de paiement et l'adresse e-mail. En cas de changement, vous êtes tenu de mettre à jour les informations dans votre compte Client dans les plus brefs délais. E-Flux peut supposer que les informations fournies par le Client sont exactes jusqu'à ce qu'il soit informé du contraire par le Client.
- 8.3. Si vous achetez nos Services pour la recharge d'un véhicule électrique, vous êtes responsable de la recharge du véhicule électrique en temps voulu et de manière appropriée, conformément aux exigences applicables à votre véhicule spécifique (telles que décrites dans le manuel du véhicule, les exigences techniques, etc.)
- 8.4. Si vous achetez nos Services pour l'utilisation de votre station de recharge, vous êtes responsable de la fixation des tarifs applicables aux sessions de recharge qui ont lieu sur votre station de recharge via les Services.
- 8.5. Si vous utilisez nos Services en relation avec les services ou le matériel de tiers (comme des points de recharge appartenant à d'autres), vous devez faire preuve d'une prudence adéquate et nécessaire en ce qui concerne ces services ou ce matériel. Vous signalerez dans les meilleurs délais tout dysfonctionnement, problème ou autre à la tierce partie concernée.
- 8.6. Vous signalerez à E-Flux tout dysfonctionnement, problème ou autre problème relative à nos Services, susceptible de donner lieu à des dommages, dès que possible, et au plus tard dans un délai d'une (1) semaine après en avoir pris connaissance.
- 8.7. L'utilisation de stations de recharge de tiers peut être soumise aux conditions établies ou convenues entre le client et le tiers concerné. Vous êtes tenu de respecter ces conditions. Vous comprenez et acceptez qu'E-Flux ne fournisse pas d'assistance à la clientèle en ce qui concerne les stations de recharge dans les réseaux de tiers ou les services de tiers, autres que ceux qui sont liés aux Services d'E-Flux.
- 8.8. Vous êtes tenu de prendre connaissance des communications envoyées par E-Flux par e-mail. Nous considérons que toute communication écrite envoyée à votre compte E-Flux ou tout e-mail envoyé à l'adresse électronique de votre compte a été reçu.

9. Cessation des services

- 9.1. Dans certaines circonstances, E-Flux a le droit de mettre fin ou de modifier les Services. Cela peut inclure le retrait des points de recharge (appartenant à des tiers) enregistrés dans la plateforme logicielle E-Flux, la désactivation des cartes de recharge, le blocage de l'accès aux Services de recharge et le refus de payer les remboursements des sessions de recharge.

- 9.2. En cas de retard de paiement, nous nous réservons tous nos droits légaux, qui peuvent inclure (mais ne sont pas limités à) la résiliation ou la suspension de nos Services, la facturation de frais de recouvrement extrajudiciaires, la facturation de frais de reconnexion uniques, de frais d'intérêt(s), et/ou le transfert de notre créance à une agence de recouvrement de créances. Si nous avons des raisons de douter de votre capacité à payer nos factures, par exemple en raison des résultats des contrôles de solvabilité effectués pour nos Clients Professionnels (tels que visés à l'article 3.2 des présentes Conditions Générales), nous pouvons exiger un dépôt de garantie ou un paiement anticipé pour la fourniture ou la poursuite de certains Services.
- 9.3. Nous pouvons également suspendre ou mettre fin à la fourniture de nos Services dans les circonstances suivantes :
- A. Si le prélèvement automatique ne peut être exécuté avec succès après plusieurs tentatives ou si le Client ne remplit pas une obligation de paiement.
 - B. En cas de vérification négative de la solvabilité (telle que visée à la clause 3.2 des présentes Conditions Générales).
 - C. En cas d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité, de faillite (y compris de réorganisation), de liquidation ou de cessation d'activité à l'encontre du Client.
 - D. Si le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales.
 - E. Si vous déménagez dans un endroit où nous ne pouvons pas fournir les Services ou un niveau équivalent de ceux-ci.
 - F. Dans d'autres circonstances qui conduisent à la nécessité de mettre fin à nos Services, y compris, mais sans s'y limiter, en cas d'utilisation abusive et/ou de suspicion de fraude.
- 9.4. Même si nous suspendons (temporairement) nos Services ou y mettons fin (comme indiqué à l'article 9), le Client reste tenu de payer les factures impayées pour les Services que nous avons fournis et tous les autres frais que nous avons encourus à cet égard jusqu'à la suspension ou la cessation des Services.

10. Cartes de recharge

- 10.1. Les cartes de recharge fournies par E-Flux bénéficient d'une garantie de deux (2) ans contre les défauts de matériel ou de fabrication. Si le Client constate un défaut de la carte de recharge, il doit le signaler à E-Flux dans les plus brefs délais, mais en dernier ressort :
- A. dans un délai de dix (10) jours ouvrables pour nos Clients Professionnels ; et
 - B. dans un délai de deux (2) mois pour les Consommateurs.
- 10.2. Si votre carte de recharge est défectueuse au cours des deux (2) années suivant sa réception et que le défaut nous a été dûment signalé dans les délais, vous recevrez une fois une carte de recharge de remplacement sans frais. Coûts des remplacements ultérieurs ou remplacement de la carte après la période de garantie de deux (2) ans sera facturé au Client. Les cartes de recharge défectueuses doivent toujours être renvoyées à E-Flux par le Client à ses propres frais.
- 10.3. La garantie mentionnée dans la clause 10.2 ne s'applique qu'aux cartes de recharge achetées directement auprès d'E-Flux et non auprès de tiers tels que des revendeurs, des partenaires d'installation ou d'autres tiers.
- 10.4. Si votre carte de recharge est endommagée, perdue ou volée, le Client doit bloquer la carte de recharge sur son compte et le signaler à E-Flux dans les plus brefs délais. Jusqu'au moment où la carte/le badge est bloqué(e), le Client est responsable de tous les coûts liés à l'utilisation abusive de la carte de recharge et des transactions effectuées au moyen de la carte de recharge avant qu'elle ne soit bloquée. Les frais de remplacement seront facturés.

11. Responsabilité

- 11.1. E-Flux n'est pas responsable des dommages subis par les Clients du fait du non-respect par le client de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales.
- 11.2. E-Flux n'est pas responsable des dommages subis par les Clients suite à des dysfonctionnements des points de recharge qui empêchent la livraison correcte et/ou complète des Services à un Client, en tout ou en partie. Cela comprend, sans s'y limiter, les points de recharge qui ne peuvent pas être utilisés pour les Services, en tout ou en partie, en raison d'une mauvaise utilisation (antérieure) du point de recharge ou d'autres Services, d'une mauvaise performance, d'une déconnexion, d'une interruption ou d'un dysfonctionnement opérationnel ou du réseau et/ou d'une autre indisponibilité des points de recharge concernés et/ou d'autres Services.
- 11.3. E-Flux n'est pas responsable des dommages résultant du taux de facturation fixé par un Client ou un tiers. Cela comprend, sans s'y limiter, les situations où le tarif fixé est inférieur aux coûts d'électricité du Client ou les réactions négatives au niveau des tarifs.
- 11.4. Sauf si la loi applicable interdit à E-Flux d'agir autrement, par exemple à l'égard des consommateurs, la responsabilité d'E-Flux est limitée aux dommages directs subis par les Clients qui sont causés par un manquement qui nous est imputable. Dans les autres cas, E-Flux ne peut être tenu responsable des autres dommages subis, à moins qu'ils ne résultent d'une intention (malveillante) (*opzet*) ou d'une négligence coupable (*bewuste roekeloosheid*) de notre part. Notre responsabilité maximale s'élèvera à 2 000 euros par événement ou, en cas d'événements multiples, ne dépassera pas le montant total payable par le Client à E-Flux pour les Services achetés au cours des 12 mois précédant le premier événement à l'origine de ces dommages.

- 11.5. E-Flux n'est pas responsable des dommages indirects, y compris des dommages consécutifs découlant des Services ou liés à ceux-ci, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profit, les économies manquées, la diminution du fonds de commerce, les dommages liés à l'interruption ou à la suspension de nos Services ou aux interruptions d'activité, ou toute perte, tout coût, ou tout autre dommage y afférent.
- 11.6. Le non-respect par le Client de l'obligation d'informer E-Flux de tout événement susceptible d'entraîner des dommages potentiels, conformément à l'article 8.6 des présentes Conditions Générales, entraîne la déchéance de son droit à l'indemnisation des dommages.
- 11.7. E-Flux n'est pas responsable des dommages subis par les Clients si nous ne pouvons pas fournir les Services spécifiés dans le Contrat en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (cas de force majeure). Cela comprend, sans s'y limiter, la perturbation ou la défaillance de l'internet, des réseaux électriques, des réseaux de courrier électronique, des technologies, des réseaux de télécommunications ou d'autres systèmes, des services de tiers, ainsi que les cyber-attaques, les grèves et les conflits sociaux, les mesures gouvernementales, les catastrophes naturelles, les conditions météorologiques extrêmes, les inondations, la foudre, les incendies, les pénuries mondiales, les pandémies, les épidémies, les guerres, les émeutes ou les sanctions.
- 11.8. Clause 11 s'applique à tous les Clients, sauf si la loi interdit à E-Flux de limiter sa responsabilité à votre égard, par exemple si vous êtes un Consommateur.

12. Respect de la vie privée

- 12.1. Nous traitons vos données personnelles conformément à notre déclaration de confidentialité, qui peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.e-flux.io/nl/fr/declarationdeconfidentialite/>. Le cas échéant, E-Flux conclura les accords nécessaires au traitement des données à caractère personnel.

13. Propriété intellectuelle

- 13.1. Vous acceptez que tous les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur, les droits de marque, les droits de base de données et les droits de brevet) contenus et/ou créés dans le cadre de la fourniture des Services restent la propriété exclusive d'E-Flux et/ou de ses concédants de licence

14. Modifications des Conditions Générales

- 14.1. E-Flux se réserve le droit de modifier le contenu et la portée des Conditions Générales, en tout ou en partie. Ces modifications peuvent intervenir pour plusieurs raisons, notamment des exigences légales ou réglementaires, l'amélioration des caractéristiques existantes des Services et l'ajout de nouvelles caractéristiques.
- 14.2. Si une clause des présentes Conditions Générales est déclarée nulle ou inapplicable par un tribunal compétent ou une autorité de surveillance compétente, cela n'affectera pas la validité des autres clauses des présentes Conditions Générales. E-Flux s'efforcera de remplacer toute clause nulle ou inapplicable par une clause valide qui reflète l'intention de la clause originale dans toute la mesure du possible, si nécessaire avec la coopération du Client.
- 14.3. Si des modifications des Conditions Générales peuvent avoir un impact sur la relation contractuelle en cours avec le Client, E-Flux en informera le Client avant que les modifications matérielles n'entrent en vigueur. Nous pouvons communiquer les changements par divers moyens, tels que l'affichage d'un avis bien visible, l'envoi d'un e-mail ou l'affichage des informations dans l'Application. La notification contiendra des détails sur les changements proposés.
- 14.4. Les clients ayant fait l'achat d'un Service encore soumis à la période initiale de deux (2) ans visée au point 7.3 peuvent résilier le Contrat dans un délai d'un (1) mois après l'annonce des modifications matérielles apportées aux Conditions Générales visées au point 14.3. Le présent article ne s'applique pas aux modifications ou ajouts apportés aux Conditions Générales à la suite de modifications de la législation et/ou de la réglementation applicable.

15. Choix de la loi et du tribunal compétent

- 15.1. Tout accord relatif à nos Services ainsi que les présentes Conditions Générales sont exclusivement régis par les lois des Pays-Bas. Tout litige y afférent doit être soumis aux tribunaux compétents d'Amsterdam, aux Pays-Bas. Les consommateurs ont également le droit de déposer une plainte auprès d'un tribunal compétent dans l'État Européen membre de leur résidence.
- 15.2. En guise d'alternative à la résolution des litiges par voie judiciaire, les Consommateurs résidant dans l'Union européenne peuvent soumettre leur plainte à la plate-forme européenne de résolution des litiges en ligne. Les Consommateurs peuvent obtenir plus d'informations en visitant [le site web](#) de la plate-forme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne.