

## CARTE CARBURANT FORAX-TAMOIL- CONDITIONS GÉNÉRALES

Version : 28/8/2025 (partie générale) CH 01 2025-T&C V 20250828

Ces conditions générales («CG»), que vous avez vues, lues et acceptées lors de l'ouverture de votre compte chez nous, régissent tous nos services à votre égard (les «Services») ainsi que toutes les transactions effectuées avec la Carte Carburant Forax (la «Carte»).

Votre cocontractant est (uniquement) notre entité dans le pays où (si vous êtes une organisation) votre organisation est basée ou où (si vous êtes un particulier) vous êtes affecté pour votre mission diplomatique :

Forax NV, 19 Excelsiorlaan, 1930 Zaventem, Belgique ;

Forax BV, 7 Jan Pieterszoon Coenstraat, 2595 WP La Haye, Pays-Bas ;

Forax SA, 63-65, Rue de Merl, L-2146 Luxembourg, Luxembourg ;

Forax SAS, 19 Rue de Rome, 75008 Paris, France ;

Forax SP z o.o. ul. Popiński 10/6, 61-574 Poznań, Pologne ;

Forax SRL, 19 Lungotevere delle Navi, 00196 Rome, Italie ;

European Forax Services S.L, 3 Plaza Rey Juan Carlos I, 07012 Palma de Majorque, Espagne ;

Forax Switzerland Sàrl, 17 Rue de Candolle, 1205 Genève, Suisse ;

Forax Limited, 2 Portman Street, WIH 6DU Londres, Royaume-Uni.

(«Forax» et «nous»). Dans les présentes CG, vous êtes, bien entendu, désigné comme le «Client» ou «vous».

1. La Carte est strictement personnelle, non transférable et ne peut être obtenue que auprès de Forax. Sur demande, vous devrez apposer votre signature au dos de la Carte avant de l'utiliser. Le partage (y compris la vente d'utilisation) de votre Carte avec d'autres est strictement interdit.
2. La Carte n'est délivrée qu'aux personnes ou organisations habilitées à obtenir du carburant détaxé. Nous vérifierons la légitimité de votre demande sur la base des informations et documents que vous nous avez transmis. Si nécessaire, nous procéderons à des vérifications supplémentaires auprès des autorités compétentes.
3. La Carte constitue un moyen de paiement légal pour l'achat de carburant uniquement dans le pays pour lequel elle a été émise, et uniquement dans les stations-service du ou des réseaux associés à Forax.
4. Vous êtes responsable de votre Carte et de son utilisation jusqu'à son expiration. Les Cartes bloquées ou expirées doivent être détruites (coupées en morceaux) par vos soins.
5. Vous devez nous informer par écrit de tout changement susceptible d'affecter votre droit à l'achat de carburant détaxé ou notre administration, tels que (sans s'y limiter) : changements de nom ou d'adresse, changement de compte bancaire, changement de véhicule, modifications du statut diplomatique ou fin de mandat. Si des priviléges sont accordés sur la base d'informations incorrectes, incomplètes ou transmises tardivement à Forax, vous serez responsable du paiement des taxes, frais et intérêts légaux (le cas échéant) liés aux transactions facturées hors taxes mais qui auraient dû être facturées au prix normal.
6. Un code PIN unique et secret est attribué pour chaque Carte. Vous êtes responsable de l'utilisation sécurisée de ce code. Vous ne devez pas conserver votre Carte et votre code PIN ensemble, ni inscrire votre code PIN sur la Carte ou ailleurs, ni le partager avec d'autres.
7. Vous devez prendre des mesures raisonnables pour éviter la perte, le vol ou l'endommagement de la Carte. Forax ne pourra être tenue responsable de toute négligence ou utilisation abusive de la Carte par le Client.
8. En cas de vol ou de perte d'une Carte, vous devez immédiatement la bloquer : via la fonction «stop card» disponible dans l'espace Client sur [www.forax.com](http://www.forax.com) ; ou en envoyant un e-mail à [info@forax.com](mailto:info@forax.com) en précisant vos nom et prénom, le motif du blocage, le numéro de Carte (tous les chiffres), ainsi que la date et l'heure du signalement. Toutes les Cartes sont dotées d'un profil de contrôle standard (velocity check) pour prévenir les abus ou l'utilisation excessive en cas de perte ou de vol. Forax n'assume aucune responsabilité pour les coûts ou transactions effectués avec la Carte avant le signalement complet de la perte ou du vol.
10. Forax se réserve le droit de suspendre ou de résilier la(les) Carte(s) en cas de non-respect des présentes CG, d'utilisation frauduleuse ou anormale par vous ou par un tiers, de retard ou de non-paiement des montants dus, ou d'insolvenabilité du Client, et ce, sans notification préalable et sans préjudice des dommages auxquels Forax pourrait avoir droit. Tous les frais et dommages découlant d'une utilisation frauduleuse ou anormale seront à la charge du titulaire de la(les) Carte(s). Nous sommes également en droit de résilier le contrat, sans préavis si cela n'est pas raisonnablement possible, si la législation applicable ou les politiques gouvernementales changent de manière à rendre la fourniture de nos Services impossible.
11. En cas de prélèvement automatique, l'obtention de la(les) Carte(s) est subordonnée à l'accord du Client selon lequel les achats effectués avec la(les) Carte(s) seront débités automatiquement de son compte bancaire. Forax informe le Client de chaque prélèvement automatique. Cette notification sera envoyée au plus tard le jour où la banque sera instruite de débiter le compte du Client. Dans le cadre des prélèvements automatiques, le Client a le droit de demander un remboursement auprès de sa banque, conformément aux conditions de son contrat bancaire. Toute demande de remboursement doit être présentée dans un délai de huit semaines à compter de la date à laquelle le compte bancaire du Client a été débité. Forax se réserve le droit d'exiger une garantie financière du Client, dont la valeur est liée à l'exposition financière vis-à-vis de ce Client particulier.
12. En cas de non-réception du paiement dans les délais, Forax est en droit de bloquer immédiatement la(les) Carte(s). Si, après rappel, le Client ne paie toujours pas, Forax se réserve le droit d'engager une procédure judiciaire de recouvrement sans nouvelle notification. Les frais correspondants seront à la charge du Client et fixés forfaitairement à 10 % de la créance ou 75 euros\* (\*CHF pour les Clients en Suisse), le montant le plus élevé étant retenu. De plus, des intérêts légaux seront réclamés à compter de la date d'échéance non honorée. En cas de non-paiement par un diplomate pour des transactions à usage privé, Forax se réserve le droit de contacter l'organisation concernée afin de signaler l'incident et de demander son intervention pour le règlement.
13. Le Client reçoit une facture périodique au format PDF électronique via le système de facturation électronique de Forax. Sur demande, le Client «usage officiel» peut recevoir la facture en version papier.
14. Toutes les transactions effectuées sont facturées au Client par Forax en son nom et pour son compte. Les transactions de carburant sont facturées hors taxes (TVA et/ou droits d'accises) si un visa douanier est obtenu. Les transactions pour lesquelles Forax ne reçoit pas de visa douanier, ou celles effectuées au-delà du quota, sont facturées toutes taxes comprises. Forax se réserve le droit de facturer des frais de carte au Client. Le prix applicable du carburant et/ou les frais de carte peuvent être demandés par le Client au Service Client Forax par e-mail ([info@forax.com](mailto:info@forax.com)) et sont affichés dans l'espace Client.
15. Toute remarque concernant les factures ou relevés de transactions doit être adressée par écrit à Forax dans un délai de 30 jours. Passé ce délai, aucune contestation ne sera acceptée.
16. Forax n'accepte aucune responsabilité quant aux conséquences de l'impossibilité pour le Client d'utiliser la(les) Carte(s) en raison d'un dysfonctionnement, d'un défaut temporaire ou d'une mauvaise utilisation des lecteurs de cartes. Il en va de même lorsque la Carte est endommagée ou retenue par le lecteur pour une telle raison. Dans ce cas, le Client doit immédiatement contacter le Service Client Forax.
17. Le site Internet de Forax et ses services sont accessibles au moyen d'un identifiant (= adresse e-mail) et d'un mot de passe fournis par Forax. Le mot de passe est confidentiel. Le Client est responsable des conséquences de tout abus de ces données. Pour des raisons de sécurité, l'accès au site peut être invalidé après plusieurs tentatives erronées. Forax se réserve le droit de suspendre l'accès du Client en cas d'utilisation frauduleuse ou suspectée de l'accès. La résiliation du présent contrat entraîne la résiliation de l'accès au site.
18. Forax ne peut être tenue responsable de l'indisponibilité temporaire ou définitive des produits dans une ou plusieurs stations-service. Forax est autorisée à modifier à tout moment les produits de carburant disponibles, ce qui peut entraîner l'émission d'une nouvelle Carte. Forax ne sera pas tenue responsable d'un produit défectueux livré à la station-service, mais assistera le titulaire de la Carte dans la démarche de réclamation auprès de la station-service.
19. Protection des données personnelles. La politique de confidentialité de Forax est disponible sur le site Internet ([www.forax.com](http://www.forax.com)) ou sur demande à l'adresse [privacy@forax.com](mailto:privacy@forax.com). Forax respecte la législation applicable en matière de protection de la vie privée, y compris, le cas échéant, le RGPD.
20. Force majeure. En cas de force majeure, Forax a le droit, à sa seule discrétion et sans être tenue responsable de dommages, de suspendre l'exécution du contrat ou de résilier totalement ou partiellement le contrat sans recours judiciaire, sauf si ces mesures sont injustifiées compte tenu de la durée de la force majeure. Aux fins du présent contrat, la force majeure désigne toute circonstance que Forax ne pouvait raisonnablement prévoir au moment de la conclusion du contrat et qui empêche l'exécution normale de celui-ci, telles que, sans s'y limiter : catastrophes naturelles ou environnementales, guerre, menace de guerre, émeutes, grèves, inexécution partielle ou totale par des fournisseurs tiers, pénurie de matières premières ou d'énergie, mesures gouvernementales de toute nature, problèmes de transport, incendies ou autres calamités chez Forax ou ses fournisseurs. Le caractère imprévisible et inévitable de ces circonstances est présumé. Vous ne pouvez pas céder ou transférer, de quelque manière que ce soit, vos droits et obligations (ou une partie de ceux-ci) découlant du présent contrat.
21. 22. Forax peut modifier les présentes CG à tout moment, après notification préalable. La dernière version des CG peut être consultée et téléchargée à tout moment via l'espace Client du site Internet de Forax. Toute utilisation de la Carte, trente (30) jours après notre notification de la modification des CG, vaut acceptation de celle-ci. Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification à venir, vous pouvez bien entendu résilier le contrat avant l'entrée en vigueur des changements.
23. Le Client confirme que les informations fournies sont exactes et s'engage à informer Forax de tout changement concernant le mandat, la fonction, l'adresse, les coordonnées ou les informations bancaires. Le Client autorise Forax à récupérer les taxes liées aux transactions de carburant effectuées avec la Carte Forax et s'engage à ne pas présenter de demande distincte de remboursement auprès des autorités.
24. Le présent contrat est soumis aux lois du pays dans lequel la(les) Carte(s) a/ont été émise(s) par Forax, à savoir le pays où (si vous êtes une organisation) votre organisation est basée ou où (si vous êtes un particulier) vous êtes affecté pour votre mission diplomatique. Tout litige sera porté devant les tribunaux compétents de ce pays.