

Conditions Générales d'Electrabel Customer Solutions sa (ci après « Electrabel ») applicables aux consommateurs (réf. CG_RES_FR_201409)

1 Contrat

Votre Contrat avec Electrabel est constitué des présentes Conditions Générales (CG), des Conditions Spécifiques et des prix (CS) et, pour les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale, de l'annexe relative aux obligations de service public en matière d'énergie. En cas de contradiction, les CS prévalent sur les CG. Votre Contrat porte sur la fourniture d'électricité ou de gaz naturel (énergie) ou de produits et/ou services que vous achetez à côté de votre énergie. Un Contrat séparé sera conclu systématiquement.

Si nous vous offrons la possibilité d'accepter nos conditions contractuelles en utilisant un code unique que vous activez par téléphone, une application web, un formulaire web ou un e-mail, son utilisation tient lieu de preuve en justice de votre acceptation.

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, ce Contrat s'applique en vertu des dispositions légales qui ont désigné Electrabel comme fournisseur par défaut.

2 Définitions

- Le *Point de prélèvement* est le point où nous vous mettons une puissance électrique ou du gaz naturel à disposition. Il est identifié par une adresse dans les CS et possède un code EAN unique.
- Les *Coûts de réseaux* sont les tarifs d'utilisation du réseau de distribution et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution pour l'électricité ou le gaz naturel, ainsi que pour l'utilisation du réseau de transport pour l'électricité.
- Le *Jour de réception*/la *Réception* est le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

3 Début, durée et cessation

3.1. Le Contrat entrera en vigueur après expiration de votre délai de rétractation, qui est le délai pendant lequel vous pouvez nous communiquer par écrit que vous ne voulez pas conclure un Contrat avec nous. Si vous avez conclu le Contrat par téléphone, vous devez le confirmer et vous disposez ensuite d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier, qui commence à partir de la Réception par nos soins de votre confirmation. Si le Contrat a été conclu d'une autre façon que par téléphone, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier à compter de la Réception par vos soins de notre confirmation écrite de votre Contrat.

La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à condition que :

- nous soyons enregistrés comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour le Point de prélèvement concerné ;
- votre point de raccordement soit déjà raccordé au réseau de distribution et qu'il n'ait pas été mis hors service ;
- l'ouverture des compteurs ait été effectuée par le GRD, en cas de nouveau raccordement ou de raccordement interrompu.

3.2. Les CS déterminent la durée du Contrat. La durée du Contrat commence à courir à la date de début de la fourniture. Sauf disposition contraire dans les CS, un Contrat à durée déterminée est chaque fois reconduit pour une période d'un an.

3.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit d'un mois. Si le GRD nous communique que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté.

Nous pouvons résilier un Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de 2 mois.

Nous pouvons résilier un Contrat à durée déterminée moyennant un préavis écrit significatif au plus tard 2 mois avant la fin de la période en cours.

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, nous ne résilierons le Contrat que dans les cas prévus dans l'article 7.5.

4 Prix

4.1. A nos prix d'énergie s'ajoutent :

- la TVA ;
- les impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (*Suppléments*), qui nous sont imposés par une autorité compétente, que nous pouvons ou devons répercuter sur nos clients, et qui se rapportent à ou découlent de notre activité de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel au sens le plus large du terme ;
- les Coûts de réseaux.

4.2. De plus amples informations sur nos prix peuvent être obtenues via notre site Internet www.electrabel.be.

5 Modification des conditions et des prix

5.1. Nous pouvons à tout moment apporter des modifications de prix ou de conditions qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site Internet www.electrabel.be.

5.2. Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les augmentations de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous pouvons appliquer une augmentation du prix ou une modification des conditions à condition de vous en informer au moins 2 mois à l'avance par courrier ou par e-mail. En cas de notification par courrier, la notification est réputée avoir

eu lieu le Jour de réception. Si la notification est faite par e-mail, c'est la date d'envoi qui fait foi.

Si vous n'acceptez pas l'augmentation de prix ou les nouvelles conditions, vous êtes tenu de nous en informer par lettre dans un délai de 1 mois à compter du Jour de réception de notre notification. Le fait de nous notifier votre refus dans le délai imparti implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur. L'absence de notification de votre refus dans le délai imparti sera par contre considérée comme acceptation des nouveaux prix ou des nouvelles conditions.

5.3. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, les augmentations de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous ne pouvons appliquer une augmentation du prix ou une modification des conditions qu'aux conditions suivantes : (1) nous vous notifions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) ; (2) les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions proposées ne prennent effet qu'après la fin de la période en cours de votre Contrat ; et (3) vous acceptez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable.

Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par lettre au plus tard un mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. La notification de votre refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.

Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre produit équivalent de durée déterminée le moins cher à ce moment. Par « produit équivalent le moins cher », nous entendons notre contrat qui se rapproche le plus du Contrat que vous avez eu jusqu'alors, compte tenu des critères suivants : contrat exclusivement en ligne ou non, électricité verte ou non, prix de l'énergie fixe ou indexé (à cet égard, il ne sera néanmoins pas tenu compte des éventuelles ristournes ou promotions, temporaires ou non, applicables à ce moment-là), la durée du contrat et les services inclus dans le contrat. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre produit équivalent le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous vous avions préalablement proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

5.4. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans CS sont adaptées. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 30 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement, relevé sur lequel vous devez avoir un accord écrit avec le nouvel occupant (ou le propriétaire), ainsi que le nom et l'adresse de celui-ci. Vous pouvez nous contacter à cet effet au 078/35 33 33, via www.electrabel.be, par courrier (BP 10888, 5000 Namur pour la Wallonie et Bruxelles et BP 109, 2600 Berchem pour la Flandre) ou via nos partenaires agréés.

6 Responsabilité

6.1. Les gestionnaires de réseau sont responsables de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements applicables. Nous n'en sommes dès lors pas responsables. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, vous pouvez vous adresser directement à votre GRD.

6.2. Sans préjudice de ce qui précède et sans préjudice de l'application éventuelle d'un régime régional d'indemnisation en matière d'énergie, votre et notre responsabilité n'est engagée que pour (i) les dommages matériels directs résultant d'une faute et (ii) la mort ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission. L'indemnisation des dommages matériels directs est fixée par sinistre à un forfait correspondant à la totalité de nos factures pour le produit concerné pour la période de 12 mois précédant la survenance du dommage ou, à défaut, au montant mensuel moyen des factures disponibles multiplié par 12 ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu des factures intermédiaires. Nous ne sommes pas responsables l'un envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production ou d'une perte de revenus.

6.3. Si notre responsabilité devait être mise en cause pour vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil, notre responsabilité est en tout cas exclue si nous arrivons à démontrer que le vice était indécidable.

7 Facturation – intérêts et coûts - rectification

7.1. Le GRD se charge du relevé de vos compteurs et du calcul de votre consommation d'énergie. Il nous transmet ces données pour nous permettre d'établir sur cette base votre décompte (mensuel ou annuel).

7.2. Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base mensuelle, nous vous envoyons des décomptes mensuels. Si nous ne recevons pas vos données de

consommation mensuelles à temps du GRD, nous avons le droit d'établir votre décompte mensuel sur la base d'une consommation estimée. Cette consommation estimée est recalculée dès que nous recevons les données de consommation du GRD.

Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, nous vous envoyons des factures intermédiaires, dont le montant est déterminé par votre profil de consommation, tel qu'établi par votre GRD. Vous avez le droit de nous demander une révision du montant des factures intermédiaires, auquel cas nous vous informerons dans un délai raisonnable si nous pouvons donner suite à votre demande. Les factures intermédiaires sont régularisées moyennant votre décompte. Votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte si à cette date vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an. Si nous ne recevons pas vos données de consommation immédiatement après le relevé de compteur, votre consommation est complétée de la consommation calculée pour la période entre le relevé et la date du décompte. Cette consommation calculée sera répercutée sur votre prochain décompte sur la base de votre consommation réelle pour cette période.

7.3. Vous devez payer nos factures au plus tard dans les 15 jours calendrier à dater du Jour de réception. Vous avez le choix entre un virement ou une domiciliation. Dans ce dernier cas, nous prévoyons un délai minimal de 15 jours calendrier entre le Jour de réception de votre décompte et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Si vous vous opposez au paiement d'une facture par domiciliation conformément à la réglementation en matière de services de paiement, aucun frais ne vous sera porté en compte. Vous avez le droit d'exclure le décompte ou la facture de clôture du paiement par domiciliation.

S'il ressort de votre décompte que nous vous sommes redevables d'un montant, nous vous rembourserons dans un délai de 15 jours calendrier à dater du Jour de réception. Si nous ne disposons pas de votre numéro de compte, le délai de 15 jours calendrier prend cours à partir du moment où nous avons été informé de celui-ci.

En cas de difficultés financières, nous pouvons vous accorder un plan de paiement. Le nombre maximum de mensualités de celui-ci s'élèvera à 12 et sera établi sur la base de votre historique de paiement.

7.4. Des contestations peuvent être formulées et des factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Des factures peuvent également être rectifiées après ce délai, si un tiers, comme le GRD, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

7.5. Si vous ne payez pas votre facture à temps nous vous envoyons un rappel. Si vous ne payez pas à temps après notre rappel, nous vous envoyons une mise en demeure. En ce qui concerne l'énergie, nous nous réservons le droit de résilier le Contrat en cas de non-paiement, conformément à la législation concernant les obligations de service public.

En ce qui concerne les autres produits et services que l'énergie, le Contrat prend automatiquement fin en cas de défaut de paiement dans le délai indiqué dans la mise en demeure.

7.6. Les frais de rappels (max. 7,50 € par lettre) et de mises en demeure (max. 15 € par lettre) sont à votre charge. Ceci s'applique également pour les prestations que le gestionnaire de réseau réalise pour vous et nous facture directement.

7.7. Nous avons le droit de vous imputer des intérêts, au taux d'intérêt légal, en cas de non-paiement à partir de la date d'échéance de la facture.

7.8. Si vous avez droit à un paiement de notre part, en conséquence d'une erreur de facturation ou d'un remboursement tardif de notre part, vous avez également droit au versement d'intérêts au taux d'intérêt légal, excepté si la réglementation régionale prévoit une indemnité en pareil cas. Les frais de vos lettres de rappel et de mise en demeure sont à votre charge.

8 Garantie

Nous pouvons vous demander une garantie pour la durée de votre Contrat dans les cas suivants:

- si vous souhaitez devenir client chez nous après que votre contrat avec votre ancien fournisseur a été résilié pour défaut de paiement;
- si vous avez des dettes chez nous au moment où vous souhaitez signer un Contrat avec nous. Dans ce cas, nous pouvons en outre vous demander de d'abord payer ces dettes ;
- si dans les 24 mois qui précèdent le moment où vous souhaitez à nouveau devenir notre client ou lors de l'exécution de votre Contrat, vous avez (eu) un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation.

Si votre Point de prélèvement se situe en Région wallonne, nous ne pouvons vous demander une garantie durant l'exécution de votre Contrat.

Le Contrat n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas constitué la garantie et/ou tant que vous n'aurez pas payé les factures impayées.

Cette garantie s'élèvera à maximum 3 fois la valeur d'un montant mensuel moyen dû. Elle vous sera restituée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture ou servira à l'apurement de vos montants impayés. Si vous avez payé vos factures sans retard de paiement pendant une période ininterrompue de 2 ans, nous vous restituerons la garantie sur simple demande.

Si votre Point de prélèvement se situe en Région bruxelloise, nous ne demanderons, conformément à la législation applicable, aucune garantie, mais si vous avez des dettes chez nous, nous nous réservons le droit, de ne pas vous faire une proposition de Contrat tant que vous n'avez pas payé vos dettes.

9 Protection des données personnelles

Le traitement de vos données a pour but principal la gestion de notre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, l'offre et la promotion de produits et services et la gestion de l'accès à la partie de nos sites internet réservée à notre clientèle, conformément à la législation relative à la protection de la vie privée et la commerce électronique. Certaines données sont également collectées et traitées par nos sous-traitants (principalement la sa Electrabel et nos intermédiaires commerciaux) en vue de l'exécution des tâches qui leur sont confiées dans le cadre du traitement précité. Vous pouvez accéder à vos données ou en demander la correction en nous adressant une lettre ou un e-mail accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité. Vous procéderez de la même manière si vous ne souhaitez plus recevoir nos promotions par téléphone, e-mail ou poste en indiquant spécialement le(s) moyen(s) de communication visé(s).

10 Cession

Nous avons le droit de céder le Contrat à un tiers à condition qu'il présente les mêmes garanties que nous. Nous vous informerons en cas de cession.

11 Mandat

Sauf avis contraire écrit et explicite de votre part, vous nous mandatez pour qu'en votre nom :

- nous demandions auprès du GRD vos données de consommation pour les 3 dernières années,
- en cas de changement de fournisseur, nous résiliions votre contrat en cours auprès de votre fournisseur.

12 Confidentialité

Les données relatives à ce Contrat seront traitées de manière confidentielle. Nous ne les communiquerons pas à des tiers sans votre autorisation, sauf si nous y sommes obligés par une autorité publique. Les sous-traitants mentionnés à l'article 9 et les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 10 ne sont pas considérés comme des tiers pour l'application de cet article.

13 Droit applicable

Le droit belge s'applique.