

## Conditions générales de vente

### ARTICLE 1 – GÉNÉRALITÉS

1.1. Définitions : Les termes suivants utilisés dans les présentes conditions générales ou dans les contrats personnalisés sont définis comme suit :

- a) Point de raccordement : la localisation physique du point où l'énergie est mise à la disposition du client par Mega. A ce point correspond une adresse et un numéro EAN unique.
- b) Mega : dénomination de la société Power Online SA (BE0535.615.192) ayant son siège social à Rue Natalis, 2, 4020 Liège.
- c) Client : toute personne qui consomme de l'électricité ou du gaz fourni par Mega. Les présentes conditions générales suivent les prescrits du Code de droit économique selon lequel il convient de distinguer les clients qui peuvent être qualifiés de consommateurs ou de non-consommateurs. Dans la même logique, ces clients peuvent être qualifiés de résidentiels ou de professionnels.
- d) Parties : Mega et le client. Ensemble, ils forment les Parties.
- e) Consommateur : toute personne qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (conformément au Code de droit économique).
- f) Non-consommateur : toute personne physique et morale qui achète, exclusivement à des fins professionnelles, de l'électricité, du gaz et/ou des services apparentés.
- g) Client résidentiel : toute personne physique qui consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel afin de répondre à ses besoins ou à ceux des personnes qui sont domiciliées avec lui à la même adresse (pour la Région de Bruxelles-Capitale: conformément à l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ; pour la Région Wallonne: conformément à l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 30 mars 2006 relatif aux clients protégés, au compteur à budget et à la procédure en cas de défaut de paiement ; pour la Région Flamande: conformément aux Décrets du Gouvernement flamand du 13 mars 2009 concernant les obligations de service public dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz).
- h) Client professionnel : toute personne physique, morale ou toute organisation qui exerce une activité professionnelle ou assimilée.
- i) Contrat : est formé par les documents énumérés ci-après ; le formulaire contractuel (formulaire d'inscription), la confirmation de conclusion de contrat envoyée par Mega, les présentes Conditions générales de vente et les Conditions particulières, composées par : (1) la carte tarifaire en vigueur au moment de la signature du contrat, disponible sur le site [www.mega.be](http://www.mega.be) et envoyée avec le contrat, également disponible sur l'espace client MyMega ; (2) l'Annexe relative à la politique de confidentialité ; (3) tout complément ou adaptation ayant fait l'objet d'un accord entre Mega et le client. En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.
- j) Obligations de service public : les obligations décrites dans les textes législatifs suivants ; pour la Région de Bruxelles-capitale, les dispositions de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relatives à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitale ; pour la Région wallonne : les dispositions des Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz ; et leurs arrêtés d'exécution.
- k) Jour de réception : le troisième jour ouvrable après l'envoi pour toute correspondance papier, 24h après l'envoi pour toute correspondance électronique.
- l) Jour ouvrable : est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.
- m) Gestionnaire de réseau : le gestionnaire de réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et/ou de gaz.
- n) Installation : l'ensemble des lignes, canalisations et accessoires, équipements de connexion et de distribution, les appareils électriques, transformateurs et moteurs raccordés ou pas au Point de raccordement en vue de la consommation d'énergie, à partir du compteur ou un endroit assimilé de consommation établi par le Gestionnaire de réseau et le Client.
- o) Livraison : la mise à disposition par Mega sur le réseau, au Point de raccordement (pas le transport ni la distribution) de la quantité d'électricité et/ou de gaz convenue avec le Client.
- p) Instruments de mesure : l'ensemble des appareils destinés à mesurer et/ou compter l'électricité ou le gaz naturel consommés au Point de raccordement, en ce compris, entre autres, le(s) Compteur(s), les appareils de mesure, les transformateurs de mesure et les appareils de télécommunication.

1.2. En signant le formulaire contractuel, le Client accepte l'intégralité des Conditions générales et

Particulières, et reconnaît en avoir une parfaite connaissance renonçant de ce fait à se prévaloir de tout document contraire, et notamment de ses propres conditions générales.

1.3. Les présentes conditions générales sont d'application pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel et/ou produits ou services apparentés aux Consommateurs et aux Clients professionnels.

1.4. La validité du Contrat et des Conditions générales n'est en aucun cas entachée par la nullité d'une partie dudit contrat. Le non-respect d'une ou de plusieurs dispositions du contrat dans le chef de Mega ne peut être considérée comme une renonciation à ladite disposition, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

### ARTICLE 2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Le Contrat est conclu dès que le Client a accepté l'offre de Mega, ou, le cas échéant, à l'expiration du délai de renonciation applicable mentionné à l'article 2.2. des présentes Conditions générales. Le Contrat est également soumis aux conditions suspensives visées à l'article 2.3. L'application des présentes conditions générales constitue une condition déterminante du consentement de Mega à contracter avec le Client. Par la signature du Contrat de Mega, le Client accepte l'intégralité du Contrat et notamment, des Conditions générales, des Conditions particulières éventuelles, de la Carte tarifaire ainsi que de la Politique de confidentialité de Mega. Le Client reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renoncer à l'application de ses propres conditions générales et/ou de toute autre communication ou tout autre accord écrit qui entrerait en contradiction.

2.2. Dans l'hypothèse d'un contrat conclu à distance (ex : via téléphone ou via le site internet) et pour les contrats conclus en dehors de l'entreprise, Mega confirme le Contrat par écrit au Client. Les Parties disposent d'un délai de renonciation de 14 jours calendrier suivant la réception de ladite confirmation sans pour autant que cela n'aille à l'encontre des Obligations de service public auxquelles Mega est tenue.

2.3. Nonobstant l'article 2.2. et sans préjudice de la réglementation applicable, le Contrat est conclu sous les deux conditions suspensives (le contrat n'existe pas tant que les conditions ne sont pas remplies) suivantes : (1) que Mega puisse prendre les dispositions nécessaires afin que soit effectué le changement de fournisseur de gaz et/ou d'électricité (2) que le Contrat soit accepté par Mega suite à des vérifications. Si Mega refuse d'accepter le présent Contrat, Mega devra en aviser le Client dans un délai de 10 jours à dater de la conclusion du Contrat. Un tel refus d'acceptation peut valablement se produire lorsque :

- Le Client présente un risque financier exceptionnel et/ou ne démontre pas qu'il a acquitté ses dettes légitimes auprès de Mega, sauf lorsque le Client, avec l'accord explicite et préalable de Mega, constitue une garantie auprès de Mega avant la fin du délai de 10 jours. La garantie peut être une caution bancaire ou un versement d'un montant égal à trois mois de consommation estimée.
- La version des Conditions contractuelles signée par le Client n'est pas ou n'est plus applicable.
- La Carte tarifaire n'est pas d'application pour le type de client concerné et/ou pour le territoire où est située l'adresse de raccordement et/ou pour la période à laquelle le Client souhaite être livré par Mega.
- Il apparaît après consultation au registre d'accès, qu'un changement de fournisseur ne peut être effectué immédiatement étant donné qu'une autre opération est en cours relative au Point de raccordement ou que celui-ci n'est pas actif.
- le Client ne transmet pas de manière correcte et complète l'ensemble des données utiles à la fourniture notamment ses coordonnées, le code EAN du point de fourniture ainsi que tout document utile à l'établissement du Contrat dont la copie de la carte d'identité ou la composition du ménage en cas de doute sur l'adresse ou le volume de fourniture attendu.
- Pour les Non-Consommateurs, suite à une analyse de sa solvabilité, le Client avec l'accord explicite et préalable de Mega constitue une garantie auprès de Mega avant la fin du délai de 10 jours selon les modalités décrites à l'article 10. Mega se réserve le droit de refuser de contracter avec un client professionnel.

### ARTICLE 3 – DURÉE ET FIN DU CONTRAT, RECONDUCTION, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

3.1. Le Contrat peut être conclu pour une durée déterminée ou indéterminée. La durée du Contrat correspond à celle choisie par le Client, disponible dans le formulaire contractuel, indiquée dans les Conditions Particulières et confirmée par Mega.

3.2. La durée du Contrat prend jour à compter du premier jour de Livraison.

3.3. Dans les limites du cadre légal, des délais réglementaires et des moyens techniques, Mega tente dans la mesure du possible de débiter la Livraison à la date souhaitée par le Client. En cas de changement de fournisseur, Mega peut décider que le début de la fourniture ne soit pas antérieur à 30 jours après le dernier jour

du mois civil au cours duquel la demande de fourniture dûment complétée est réceptionnée par Mega, sans pour autant que cela n'aïlle à l'encontre des Obligations de service public auxquelles Mega est tenue.

3.4. La Livraison commencera dès que Mega aura été enregistrée comme fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau pour le Point de raccordement concerné. La date de début de la Livraison sera indiquée sur la première facture d'acompte.

**3.5. Un Contrat à durée déterminée est renouvelé automatiquement au terme de la durée initiale pour une durée d'un an pour tout client mais pour la durée initiale du Contrat conclu par un professionnel dont la consommation annuelle dépasse celles mentionnées à l'article 3.10.**

3.6. Mega se réserve le droit de modifier ses tarifs lors du renouvellement de ce Contrat bien que le contrat soit renouvelé sur un produit aux caractéristiques équivalentes et conformément à l'article 6.3. des Conditions générales. Le Client peut refuser ce renouvellement en notifiant sa résiliation par écrit au plus tard un mois avant l'échéance de la période en cours pour les Consommateurs et au plus tard 2 mois pour les Non-Consommateurs. Mega peut renoncer au renouvellement du Contrat en signifiant sa résiliation par écrit au plus tard 2 mois avant l'échéance de la période en cours.

3.7. Si le Gestionnaire de Réseau communique à Mega, en respectant les mêmes délais, que le Client change de fournisseur d'énergie, cette communication tient lieu de notification valide de résiliation de la part du Client.

3.8. Le Consommateur peut résilier anticipativement le Contrat à tout moment, sans indemnité de rupture, moyennant un délai de préavis de 30 jours.

3.9. Le Client Professionnel qui résilie anticipativement le Contrat ou y met un terme sans délai de préavis ou avec un délai trop court, sera redevable d'une indemnité égale à 3 mois de consommation calculée sur la moyenne des 6 mois précédents ou, à défaut, sur la période écoulée avec un minimum de 200 euros, à l'exception des clients se trouvant dans les conditions de l'article 3.10. Mega se réserve le droit de réclamer le remboursement de son dommage si celui-ci est plus important.

3.10. Le Client dont la consommation annuelle pour l'ensemble de ses Points de fourniture ne dépasse pas 50MWh en électricité et 100MWh en gaz peut toujours résilier le Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 1 mois.

3.11. Mega peut valablement mettre fin au Contrat, sans être redevable de quelconque indemnité au Client, par le biais d'un écrit adressé au Client, au plus tard 2 mois avant la fin de la période en cours pour un Contrat à durée déterminée.

3.12. La résiliation du Contrat suite à la notification de résiliation donnée par le Client à Mega ne sera effective qu'à la date où le Point de raccordement est alimenté en électricité et/ou en gaz par un autre fournisseur, ou est fermé, et lorsque Mega ne sera plus inscrite comme fournisseur chez le Gestionnaire de réseau pour ce Point de raccordement. A défaut, pour le client non-consommateur, le Contrat sera réputé renouvelé automatiquement au terme de la durée initiale pour la même durée contractuelle. Pour le client consommateur, sans préjudice de la réglementation applicable, la résiliation est conditionnée par la fermeture dans les trois mois qui suivent la date de la notification du Client. A défaut, le Contrat est prorogé jusqu'à la date de fermeture.

3.13. Si le Contrat prend fin sans que Mega ait reçu préalablement un avis du Gestionnaire de réseau ou du Client l'informant qu'un changement de fournisseur a eu lieu, Mega a le droit de faire clôturer le Point de raccordement et d'en imputer les frais éventuels au Client, sans préjudice des indemnités visées à l'article 3.9.

3.14. Sans préjudice de l'article 3.1. et 3.10. et de la réglementation applicable, Mega et le Client peuvent résilier un Contrat à durée indéterminée, à tout moment, moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois.

#### ARTICLE 4 : MANDAT

4.1. Le Client mandate Mega pour qu'elle effectue ou fasse effectuer toutes les opérations visant à procéder au changement de fournisseur (résiliation du contrat en cours auprès du fournisseur actuel), à l'accès au réseau, à la Livraison, à l'exécution du raccordement au réseau et en vue de demander toutes les données nécessaires, en ce compris historiques, auprès des Gestionnaires de réseaux.

4.2. Mega a le droit de demander la composition de ménage du Client ou toute autre information si cela est requis pour respecter ses obligations légales.

#### ARTICLE 5 – PRIX

5.1. Le Client est redevable du prix de l'énergie fixé conformément à la Carte tarifaire en vigueur à la date de la signature du Contrat, sur base des données de consommation fournies par le Gestionnaire de réseau ou sur son ordre. Ce prix reste d'application sauf dérogation explicite détaillée dans le Contrat, et sans préjudice de ce qui est dit à l'article 6.

5.2. Si le Client a opté pour un prix fixe de l'énergie, le prix appliqué à ce Contrat est fixé dans la Carte tarifaire valable au moment de la conclusion du Contrat. Si le Client a opté pour un prix variable de l'énergie, le prix évolue en fonction de la formule d'indexation des prix mentionnée sur la Carte tarifaire. Ce prix reste d'application, sauf dérogation explicite détaillée dans le Contrat, et sans préjudice de ce qui est dit à l'article 6.

5.3. Toutes les autres composantes du prix dont le Client est débiteur, tels que les frais de distribution et de transport, les coûts d'utilisation du réseau pour les propriétaires de panneaux solaires, ainsi que les impôts, redevances, taxes et suppléments applicables qui sont imposés par les autorités locales, régionales et fédérales à Mega en tant qu'intermédiaire sont refacturés net, un par un, au Client.

5.4. Par ailleurs, dans le cadre des obligations légales, Mega doit justifier une partie de la fourniture d'électricité à l'aide de certificats verts et/ou de cogénération et/ou de documents analogues. Mega facture au Client une contribution verte sur base du prix du marché majoré de frais de transaction et de gestion.

5.5. De plus amples informations au sujet des prix peuvent être obtenues via le site internet [www.mega.be](http://www.mega.be).

#### ARTICLE 6 – MODIFICATION DES CONDITIONS ET DES PRIX

6.1.1. Pour les clients consommateurs avec un contrat à durée déterminée, les conditions, contractuelles et tarifaires sont fixes sur la durée du contrat, sous réserve des modifications qui sont causées par des éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de Mega et dans le respect des conditions visées à l'article 6.3. Il en va notamment ainsi pour :

- Des modifications législatives, réglementaires ou administratives, incluant en ce qui concerne les prix, les possibles modifications des tarifs de transport de distribution qui peuvent être modifiés par les Gestionnaires de réseau, et des perceptions pour compte des autorités régionales et fédérales (taxes, impôts, obligations de services public, etc.). Lesdites modifications seront automatiquement intégrées dans les tarifs et dans les factures dès leur entrée en vigueur.

- Des modifications aux tarifs variables qui seraient nécessitées par des changements d'indices de prix qui ne seraient plus publiées que ce soit par les autorités, les fédérations, les sociétés de cotation, les bourses.

- Des modifications des tarifs qui seraient nécessitées par la défaillance de, ou le non-respect des obligations contractuelles par des partenaires de Mega, c'est-à-dire toute personne physique ou morale n'agissant pas au nom et pour le compte de Mega, tel un distributeur, un transporteur, un fournisseur ou un producteur d'énergie, qui empêcherait Mega de maintenir ses conditions tarifaires.

6.1.2. Pour les clients avec un contrat à durée indéterminée, Mega est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix dans le respect des conditions visées à l'article 6.3.

6.2. Pour les clients non-consommateurs, Mega est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix dans le respect des conditions visées à l'article 6.3.

6.3. Mega est en droit d'effectuer les modifications mentionnées à l'art. 6.1.1, 6.1.2. et 6.2. à condition d'en informer le Client au moins deux mois à l'avance par courrier ou par e-mail. Lesdites modifications entrent en vigueur deux mois après le jour de leur notification au Client, à moins que celles-ci ne mentionnent une date ultérieure d'entrée en vigueur ou que les modifications résultent directement ou indirectement de décisions des autorités.

6.4. Si la modification ne résulte pas d'une mesure imposée par les autorités publiques, le Client qui n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix doit en informer Mega par écrit dans les mois qui suit le jour de la réception de la communication de la modification.

6.5. Si le Client informe Mega à temps du refus d'accepter les nouvelles conditions et/ou les nouveaux prix, ce refus aura pour effet de mettre automatiquement fin au Contrat au jour où les nouvelles conditions et/ou prix aurai(en)t dû entrer en vigueur.

6.6. En l'absence de notification de refus des nouvelles conditions et/ou prix dans les délais précités, Mega considère que cette absence de notification vaut acceptation des nouvelles conditions et/ou prix.

6.7. Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent que si les modifications portent sur des éléments essentiels du contrat de fourniture (par exemple le prix ou la durée du contrat) ; ces dernières ne s'appliquent pas si ce sont des modifications législatives, réglementaires ou administratives.

6.8. Toute modification relative au Point de raccordement du Client peut donner lieu à une adaptation du Contrat et des tarifs applicables.

#### ARTICLE 7 – FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1. Pour ce qui est de la détermination de l'énergie livrée, Mega s'en tient aux données de comptage mises à disposition par le Gestionnaire de réseau.

7.2. Mega peut facturer des acomptes et fixer raisonnablement le montant de ces factures sur base d'une estimation de la consommation du Client fournie par le Gestionnaire de réseau. En cas de modification des circonstances de consommation, Mega peut modifier le montant des acomptes. Le Client peut demander à Mega de revoir le montant des acomptes. Mega répond à cette demande dans un délai raisonnable et motive sa réponse.

7.3. Les acomptes sont facturés, au choix du Client, tous les mois, deux mois, trimestre, semestre ou chaque année sous réserve des conditions particulières et du type de relevé du compteur.

7.4. Les factures d'acompte sont régularisées annuellement en fonction de la consommation réelle d'énergie, si le relevé de compteur du Client s'effectue sur une base annuelle. Les factures sont régularisées mensuellement en fonction de la consommation réelle d'énergie, si le relevé de compteur du Client s'effectue sur une base mensuelle ou en continu.

7.5. Mega détermine de manière raisonnable et, conformément à la loi, le moment où la facture de régularisation est éditée, après réception des données de mesurage du Gestionnaire de réseau. Mega envoie, selon les données de mesurage reçues, des factures de régularisation séparées par type d'énergie. Si le Gestionnaire de réseau ne transmet pas à temps à Mega les données de consommation du Client, Mega a le droit de calculer la facture de régularisation sur la période pour laquelle Mega dispose des données du Gestionnaire de réseau.

7.6. Le paiement des acomptes et des factures de décompte se fait, au choix du Client, soit par virement, soit par domiciliation ou par d'autres moyens de paiement proposés ultérieurement par Mega.

7.7. La facture que le Client reçoit de Mega doit être payée dans les 15 jours calendrier qui suivent la Jour de sa réception.

78. Si la domiciliation est choisie comme mode de paiement, le Client veillera à ce que de l'argent soit toujours présent en suffisance sur le compte à débiter.

79. Si le Client a choisi de payer ses factures par domiciliation, l'ordre de domiciliation s'effectuera le 1er jour du mois, le 5ème ou le 11ème jour du mois, à convenir avec Mega.

710. S'il ressort de la facture de régularisation ou de clôture que Mega est redevable d'un montant, il sera remboursé dans un délai de 15 jours calendriers à dater du Jour de réception de la facture, à condition que Mega connaisse avec certitude le numéro de compte sur lequel ce montant doit être versé et à condition que le compte du Client dans les livres Mega ne présente pas un solde échu pour la même énergie.

711. Si le Client ou Mega estime qu'il y a une erreur de facturation, les Parties se concerteront pour trouver une solution. De telles contestations peuvent être formulées, pour un Consommateur, jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée et dans un délai de 60 jours pour un Non-Consommateur. Ces délais ne s'appliquent pas en cas d'erreur d'un tiers tel que le Gestionnaire de réseau. En tout état de cause, le Client payera la partie incontestablement due de la facture. Si cette contestation n'est pas effectuée dans les délais, la facture est réputée acceptée et ne peut plus être contestée. Si une facture est effectivement erronée en la défaveur du Client, l'intérêt légal sera porté en compte sur les sommes à rembourser à compter du jour de paiement du montant erronément facturé.

**712. Sauf disposition légale ou réglementaire contraire, Mega peut imputer des frais administratifs et/ou des intérêts pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, de rappels ou de mises en demeure. Le coût s'élève à maximum 7,50 € par lettre pour les frais de rappel et de maximum 15 € par lettre pour les mises en demeure. En cas de paiement en retard de la totalité ou d'une partie de la facture, ou si la présentation d'une domiciliation est refusée par l'institution financière, le Client est tenu, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, au paiement d'intérêts de retard à compter de la date de l'échéance, sur le montant total de la facture, jusqu'à la date du paiement intégral : (1) Si le Client est un Consommateur, Mega applique à cet effet le taux d'intérêt légal à partir de la mise en demeure. En outre, le Client qui reste en défaut de paiement après expiration du délai prévu dans la mise en demeure adressée par MEGA (à l'expiration de la procédure « de non-paiement » et/ou de placement du compteur à budget) et dès la transmission ou des facture(s) impayée(s) à un tiers mandaté pour procéder au recouvrement (huissier de justice ou avocat), sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire égal à 12% de tout montant impayé avec un minimum de 50 € sans préjudice du droit de Mega de prouver l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en réclamer le remboursement sous réserve des dispositions des articles 1022 et 1023 du Code judiciaire.**

**Le bénéfice de la présente clause peut être invoqué de manière réciproque par le Consommateur à l'encontre de Mega aux mêmes conditions, dans l'hypothèse où cette dernière viendrait à manquer à son obligation principale de manière fautive, à l'exclusion des cas de force majeure ou de circonstances dont elle ne peut être tenue pour responsable. (2) Si le Client n'est pas un Consommateur, Mega applique le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, le Client qui reste en défaut de paiement après envoi de la mise en demeure sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire égal à 15% de tout montant impayé avec un minimum de 125 € sans préjudice du droit de Mega de prouver l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en réclamer le remboursement sous réserves des dispositions 1022 et 1023 du Code Judiciaire. Tous les montants sont exigibles immédiatement.**

713. Si à un moment quelconque, une ou plusieurs factures sont impayées, dont la date d'échéance est expirée, tout paiement effectué ensuite par le Client est imputé d'abord sur les frais, puis les intérêts et ensuite sur le capital.

714. Tout retard de paiement d'une facture a pour conséquence que toutes les autres factures couvrant le même type d'énergie, même si un délai de paiement avait été accordé, sont exigibles immédiatement par l'envoi d'une mise en demeure. Il est supposé que tout paiement du Client correspond à la facture due la plus récente.

715. Si le Client n'est pas un client résidentiel, Mega est en droit de mettre fin à toute Livraison si le Client ne paie pas son arriéré dans les 15 jours après avoir été mis en demeure par écrit par Mega. Dans ce cas, le Client est également redevable de l'indemnité de rupture prévue à l'article 3.9. Si le Client est un client résidentiel, Mega peut mettre fin à la Livraison moyennant le respect des procédures applicables, (1) pour la Région de Bruxelles-Capitale, prévues dans l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, (2) pour la Région wallonne, prévues dans l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ou du gaz naturel. Mega n'est responsable d'aucun dommage qui découlerait de cette interruption de livraison.

**716. Pour les clients résidentiels en Région wallonne, les dispositions légales relatives à la procédure de placement d'un compteur à budget, avec ou sans limiteur de courant, et le cas échéant, les dispositions relatives aux clients protégés, sont d'application. Les textes sont ceux repris dans le Décret Électricité du 12 avril 2001, le Décret Gaz du 19 décembre 2002 et leurs arrêtés d'exécution (voir entre autres les arrêtés du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les**

**marchés de l'électricité et du gaz).**

**716.1. Dans l'hypothèse du placement d'un compteur à budget, à la demande d'un client résidentiel : le gestionnaire de réseau place, dans les 15 jours de la demande, un compteur à budget chez le client résidentiel qui en fait la demande, directement ou par le biais de Mega. Les frais du compteur à budget sont à charge du gestionnaire de réseau. Les frais de placement sont à charge du client résidentiel.**

**716.2. En cas de défaut de paiement d'un client résidentiel en Région wallonne, et si le client résidentiel n'a pu trouver aucune solution (plan d'apurement, recours au CPAS, médiateur de dettes), il sera considéré en défaut de paiement. Un compteur à budget sera alors placé ou activé. Le système de prépaiement sera désactivé, après que le client résidentiel aura payé ses dettes. Si le Client refuse ou empêche le placement du compteur à budget, sa fourniture d'énergie sera suspendue. Dans ce cas, les coûts de la suspension et de la restauration ultérieure de la fourniture seront supportés par le client résidentiel.**

**716.3. Les clients résidentiels qui appartiennent à une des catégories déterminées par l'article 33 du Décret Électricité et par l'article 31bis du Décret Gaz sont des clients protégés. Si le client résidentiel est un client protégé, Mega doit en être avertie par écrit (le cas échéant, par le biais de son CPAS). Le Client joint à sa demande toutes les pièces justificatives nécessaires. Sauf disposition légale contraire, la demande d'obtention du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année. Dans les 15 jours de la perte du statut de client protégé, le Client est tenu d'informer Mega de la perte de son statut de client protégé. Lorsqu'un client protégé est déclaré en défaut de paiement : le compteur à budget pour l'électricité sera muni d'un limiteur de puissance, et les frais de placement seront supportés par le gestionnaire de réseau. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget, entre en considération pour la livraison minimale garantie, dont la puissance est fixée à 1300 watts. Si le client protégé a bénéficié de la livraison minimale garantie pendant six mois, et qu'il n'a pas payé les factures dans le cadre de cette fourniture, il sera déclaré comme en défaut de paiement récurrent. Le gestionnaire de réseau est alors tenu de fournir le client protégé avec la livraison minimale garantie. Si dans les quinze jours après l'envoi de la mise en demeure, le Client n'a présenté aucune solution, le gestionnaire de réseau peut déposer une requête motivée en vue de la fermeture de l'électricité pour cause de mauvaise foi manifeste. Pour la fourniture du gaz, si le Client en défaut de paiement est un client protégé, le gestionnaire de réseau est dans l'obligation de poursuivre la fourniture à partir de la date à laquelle le compteur à budget a été placé.**

Toutes les informations spécifiques au statut de client résidentiel wallon et/ou de client protégé ainsi que les coordonnées des gestionnaires de réseau actifs en Région wallonne sont disponibles sur le site du régulateur wallon, la CWaPE : [www.cwape.be](http://www.cwape.be)

#### **ARTICLE 8 – SUSPENSION ET INTERRUPTION DES LIVRAISONS**

Mega peut suspendre les Livraisons dans les circonstances suivantes et ce, tant que ces circonstances durent : cas de force majeure ou situation d'urgence telle que définie dans le règlement technique, arrêt ou interruption du fait du Gestionnaire de réseau ; dans toutes les circonstances où Mega peut résilier le Contrat.

#### **ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DES PARTIES**

9.1. Le Client ne peut empêcher de façon quelconque, par une opération ou une négligence, que la quantité d'énergie livrée soit correctement constatée ou de créer une situation qui empêche le fonctionnement normal du compteur.

9.2. Le Client est responsable du raccordement adéquat et de la conformité de son Installation au moment de la Livraison par Mega dans la limite de ce que lui imposent les règlements techniques.

9.3. Le Client est tenu d'informer Mega de toute modification de son adresse ou de son nom ou encore de raison sociale ou de ses coordonnées de facturation.

9.5. Il appartient au Client, le cas échéant, d'informer Mega de son statut de Client protégé ou de son droit à l'obtention du tarif social et de transmettre toutes les pièces nécessaires à cet égard, dans les délais et selon les modalités fixées par la loi.

9.6. Mega est tenue d'assurer les tâches liées à la fourniture telles que décrites dans les réglementations fédérales et régionales applicables, en substance se charger de négocier l'achat d'énergie auprès des producteurs et des importateurs et de revendre cette énergie à ses clients belges, dans le respect des conditions imposées par les licences de fourniture. Mega n'est tenue d'aucune obligation quant aux missions qui incombent aux gestionnaires de réseau (entre autres l'acheminement de l'électricité depuis le réseau haute/moyenne tension et l'acheminement du gaz depuis le réseau haute/moyenne pression jusqu'aux habitations individuelles, la gestion, l'entretien et le développement du réseau de distribution destiné à alimenter les clients finaux, l'entretien, le comptage des consommations, le traitement des pannes, etc).

#### **ARTICLE 10 – GARANTIE**

10.1. Mega peut demander au Client une garantie dans les cas suivants, sans pour autant que cela n'aille à l'encontre des Obligations de service public auxquelles Mega est tenue : (1) si le Client souhaite devenir Client chez Mega pour le prélèvement d'énergie après que son contrat avec l'ancien fournisseur ait été résilié parce que le Client ne payait pas ses factures de manière régulière ; (2) si le Client a des dettes impayées et échues chez Mega au moment où il souhaite à nouveau devenir Client. Dans ce cas, Mega peut en outre exiger le règlement des factures impayées, ainsi que les éventuels frais et intérêts de retard ; (3) si dans les 36 mois qui précèdent le moment où le Client souhaite à nouveau devenir Client ou lors de l'exécution du Contrat, il a et/ou avait un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation ; (4) s'il existe des raisons graves de douter de la solvabilité du



Client.

10.2. En cours de contrat, Mega peut réclamer au Client professionnel la constitution d'une garantie, selon les modalités visées à l'article 10.3. s'il apparaît que (1) sa solvabilité est en péril ou (2) en cas de défauts ou retards de paiement ou (3) en cas de procédure de réorganisation judiciaire.

10.3. Cette garantie sera constituée par une caution bancaire ou par le versement d'un montant égal à trois mois de consommation estimée avec un montant minimum de 250 € pour les Non-Consommateurs.

10.4. La garantie réclamée par Mega doit être versée endéans les 10 jours qui suivent la demande de constitution de cette dernière. En cas de paiement tardif de la garantie, Mega se réserve le droit de procéder immédiatement à l'interruption de la livraison d'énergie, par analogie à l'article 715.

10.5. La garantie sera restituée au Client à la fin du Contrat dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture ou servira à l'apurement de montants impayés.

10.6. Une telle garantie peut être demandée lors de la signature du Contrat ou en cours de son exécution lorsque des raisons objectives et spécifiques le justifient. Si le Client est un consommateur et que son Point de raccordement se situe en Région Wallonne, Mega ne peut demander au Client une garantie durant l'exécution du Contrat.

10.7. Pour les clients professionnels, Mega a le droit de s'informer à tout moment sur la solvabilité du Client et ce, pendant toute la durée du présent Contrat. A cet effet, le Client s'engage à fournir à Mega toutes les informations utiles et ce à la première demande de cette dernière.

#### **ARTICLE 11 – DÉMÉNAGEMENT**

11.1. En cas de déménagement, le Client doit :

- Informer Mega de sa nouvelle adresse au plus tôt trente jours avant la date effective du déménagement et au plus tard une semaine après le déménagement effectif.

- Communiquer le relevé du compteur du Point de raccordement quitté. Si aucun habitant n'emménage à cette adresse, le Client est tenu de communiquer le relevé de compteur selon la méthode non-contraindante définie au choix par Mega (photographie, document de reprise des énergies, etc.). Si un nouvel habitant vient habiter à cette adresse, le relevé est communiqué sur un formulaire fourni par Mega et signé ensemble par le Client et le nouvel habitant. Si le bâtiment est loué, le propriétaire signera aussi en l'absence d'un nouveau locataire. Si le Client ne transmet pas son relevé d'index, ce dernier sera estimé par le Gestionnaire de réseau.

11.2. En cas de déménagement, le Contrat se poursuit à la nouvelle adresse et les données de Conditions particulières sont adaptées à la nouvelle situation, sauf si le Client déménage à l'étranger ou dans un territoire ou une Région où Mega n'est pas en mesure techniquement d'assurer la Livraison d'énergie ou s'il déménage vers une habitation dans laquelle il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz, ou si le Client est un consommateur et qu'il emménage auprès d'un Consommateur qui dispose déjà d'un Contrat.

11.3. Si pour une raison quelconque, le Client n'informe pas Mega du déménagement dans les délais prévus, il reste tenu de ses obligations conformément au présent Contrat et, en particulier, il restera tenu de payer toute l'électricité et/ou le gaz consommés au Point de raccordement, par tout utilisateur quelconque jusqu'au trentième jour calendrier suivant la communication du déménagement à Mega.

11.4. Si le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu de l'article 11.1. des présentes conditions, le Client mandate irrévocablement Mega pour qu'elle demande la clôture du compteur au Gestionnaire de réseau. Le Client est responsable de tous les frais liés à la clôture et Mega n'assume aucune responsabilité pour le dommage qui pourrait en découler.

#### **ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉS**

12.1. Les Gestionnaires de réseau sont seuls responsables à pleine et entière décharge de Mega de la continuité de la Livraison d'énergie, de la qualité de l'énergie et de la constatation de la quantité d'énergie fournie, conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements techniques applicables. Sur base du règlement ou Contrat GRD de raccordement, le Client peut s'adresser directement à son Gestionnaire de réseau en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la Livraison de l'énergie.

12.2. Mega n'est pas responsable des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des Installations au Point de raccordement, de l'équipement de mesure, de données de mesures erronées, de variations de tension et de fréquence, de manquements dans le chef du Gestionnaire de réseau, ni des conséquences du non-respect du Contrat GRD conclu entre le Client et le Gestionnaire de réseau. Mega n'est pas non plus responsable de la qualité et de l'exactitude des données échangées (comme par exemple, les consommations annuelles standard, les profils synthétiques de charge). Toutes ces données relèvent de la responsabilité du Gestionnaire de réseau et sont indépendantes du présent Contrat.

12.3. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de Mega et la responsabilité du Client ne sont engagées que pour (1) les dommages matériels directs résultant d'une faute grave ou intentionnelle ou de l'inexécution de toute prestation principale du présent Contrat et (2) la mort ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission. Pour le Client consommateur, l'indemnisation des dommages matériels directs est limitée par sinistre à un montant qui n'excède pas la totalité des factures

de 12 mois ou la durée du contrat de fourniture si celle-ci est plus courte. Pour les autres Clients, un montant de maximum 500 euros. Mega et le Client ne sont pas responsables l'un envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production, d'un manque à gagner et d'une perte de revenus.

12.4. Toute demande de dommages et intérêts doit être notifiée à l'autre partie, par écrit, dans les 30 jours ouvrables à compter de la date de la survenance du dommage ou de la date où le dommage aurait raisonnablement pu être constaté. Toute demande de dommages et intérêts introduite après ce délai n'ouvrira pas droit à indemnisation.

12.5. Si la responsabilité de Mega devait être mise en cause pour vices cachés au sens de l'article 1641 à 1649 du Code civil, cette responsabilité est en tout cas exclue si Mega arrive à démontrer que le vice était indécélable.

12.6. Le présent article s'applique à tous droits sous réserve des dispositions régionales existantes en matière d'indemnisation (voir le site web de la CWaPE ou de BRUGEL).

#### **ARTICLE 13 – CESSION**

13.1. Mega a le droit de céder, sans accord explicite et obligatoire du Client, le Contrat à un tiers pour autant que celui-ci respecte les dispositions légales en matière de Livraison d'électricité ou de gaz et dispose des autorisations nécessaires, et, dans la mesure où les conditions mentionnées dans le présent Contrat sont maintenues. Mega informera le Client en cas de cession dans les plus brefs délais.

13.2. Le Client peut céder le Contrat à un tiers, ainsi que les droits et obligations qui en découlent, pour autant que ce tiers s'engage par écrit à respecter le présent Contrat et ce, uniquement dans les cas suivants :

- En cas de déménagement et moyennant le respect des conditions de l'article 13.1.

- En cas d'accord préalable et écrit de Mega à ce sujet.

Tous les frais qui se rapportent à cette cession sont à la charge du Client. Le Client est tenu d'en informer Mega dans les plus brefs délais.

#### **ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

14.1. Par la Conclusion du Contrat, le Client accepte le traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités et selon les modalités de traitement renseignées ci-après.

14.2. Les données à caractère personnelles sont enregistrées dans les fichiers de Mega et sont traitées aux fins suivantes : (1) la bonne exécution du Contrat, (2) le respect des dispositions légales par Mega, (3) informer le Client des produits et services de Mega. Certaines de ces données peuvent être communiquées aux autorités publiques, aux Gestionnaires de réseau, aux entreprises contractuellement liées et aux sociétés directement ou indirectement liées à Mega.

14.3. Conformément à la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification de ses données personnelles et de la suppression de certaines d'entre elles dans les fichiers de Mega. Le Client dispose également du droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé gratuitement sur simple demande adressée à Mega, Rue Natalis 2 à 4020 Liège.

#### **ARTICLE 15 – DROITS APPLICABLES ET LITIGES**

Le Contrat et les présentes Conditions générales sont soumis au droit belge. Pour les Consommateurs, sont compétents les tribunaux de leur domicile et les tribunaux du siège de Mega soit les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège-Division Liège. Pour les Non-Consommateurs, sont exclusivement compétents pour connaître des litiges concernant le Contrat de fourniture les Tribunaux de l'arrondissement de Liège-Division Liège.

#### **ARTICLE 16 – DISPOSITIONS NULLES OU NON-RESPECTÉES**

16.1. Si une ou plusieurs clauses du Contrat devaient être déclarées nulles, illégales, non-exécutoires, cette nullité ne porterait pas préjudice à la validité, la légalité ou la nature exécutoire des autres clauses. Lorsqu'une telle invalidité, illégalité ou le caractère non-exécutoire porte effectivement préjudice aux droits d'une des Parties, la/les clause(s) concernée(s) sera/seront automatiquement et de plein droit remplacée(s) par la/les clause(s) légale(s) qui assure(nt) le plus possible le respect de l'équilibre contractuel et économique.

16.2. Le non-respect d'une ou plusieurs dispositions du Contrat dans le chef de Mega ne peut être considéré comme une renonciation à ladite disposition, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

#### **ARTICLE 17 – CONSOMMATION CONTRACTUELLE**

17.1. Dans le cas où le Contrat signé par le Client mentionne une quantité d'énergie estimée qui sera prélevée au(x) Point(s) de raccordement, le Client convient que cette quantité est présumée équilibrée sur les différents mois de l'année.

17.2. Dans l'hypothèse où la consommation effective du Client est inférieure de plus de 30 % à celle mentionnée à l'article 17.1., le Client s'engage à payer en tout état de cause 70% de la consommation convenue. Dans l'hypothèse où la consommation effective du Client est supérieure, pendant la première moitié de la durée d'exécution du contrat, de plus de 60 % à celle convenue en application de l'article 17.1., Mega est autorisée à demander la résiliation anticipée de la Convention. Mega notifie cette décision par écrit. La résiliation entre en vigueur le premier jour du deuxième mois qui suit l'envoi du courrier de résiliation.

17.3. L'article 17 est d'application pour les Clients professionnels avec une consommation annuelle de plus de 200 MWh d'électricité et de plus de 400 MWh de gaz naturel pour l'ensemble de leurs points de fourniture.

Conditions générales de Mega, 16/12/2019