

# Conditions Générales d'Electrabel Customer Solutions sa (ci après « Electrabel ») applicables aux clients professionnels (réf. CG\_PROF\_FR\_201305)

## 1. Contrat

Votre Contrat avec Electrabel est constitué des présentes Conditions Générales (CG), des Conditions Spécifiques et des prix (CS). 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, leur usage 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 Electrabel vous met une puissance électrique ou du gaz naturel à disposition. Il est identifié par une adresse dans les CS et possède un numéro 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 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 7 jours ouvrables, 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 ouvrables 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 :

- Electrabel soit enregistrée 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.

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 d'un mois.

Nous pouvons résilier un Contrat à durée déterminée moyennant un préavis écrit signifié au plus tard un mois avant la fin de la période en cours. Sauf disposition contraire dans les CS, un Contrat à durée déterminée est chaque fois reconduit pour des périodes d'un an.

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, nous ne résilierons le Contrat que dans les cas prévus dans l'article 7.6.

## 4. Prix

4.1. A nos prix s'ajoutent :

- la TVA ;
- les impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (*Suppléments*), qui sont imposés à Electrabel par une autorité compétente, qu'Electrabel peut ou doit répercuter sur ses 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 au sujet de nos prix peuvent être obtenues via internet [www.electrabel.be](http://www.electrabel.be).

## 5. Modification des conditions et des prix

5.1. Electrabel peut modifier les conditions contractuelles ou les prix, à condition de vous en informer au moins 2 mois à l'avance. Nous pouvons vous communiquer les modifications de nos conditions par des documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou via notre site internet [www.electrabel.be](http://www.electrabel.be). Nous vous communiquerons les modifications de nos prix et/ou de nos conditions par courrier ou par e-mail si ces modifications diminuent vos droits ou augmentent vos obligations. Vous reconnaissez que ces moyens de communication constituent pour vous une notification valable.

5.2. Si vous ne marquez pas accord sur les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix, vous devez nous en informer par écrit dans le mois à dater de la notification des nouvelles conditions et/ou nouveaux prix. Notre notification sera considérée avoir été effectuée aux dates mentionnées ci-après : via des documents que vous recevez à domicile ou par courrier : le Jour de réception ; via e-mail : la date d'envoi ; via notre site internet : le premier jour de publication (tel que mentionné sur le site). Votre notification sera considérée être reçue par Electrabel le Jour de réception.

5.3. Si vous nous informez à temps de votre refus d'accepter les nouvelles conditions et/ou les nouveaux prix d'énergie, le Contrat prendra fin le jour où les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix d'énergie auraient dû entrer en vigueur. Dans le cas contraire, cela signifie que vous acceptez nos nouvelles conditions et/ou nouveaux prix d'énergie.

5.4. Les dispositions mentionnées aux articles 5.2 et 5.3 ne s'appliquent pas si les modifications ne vous attribuent pas moins de droits ou ne vous imposent pas plus d'obligations.

5.5. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans les CS seront adaptées de commun accord. En cas de déménagement, vous devez, pour des raisons administratives, nous prévenir au moins 20 jours calendrier avant la date de déménagement. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 7 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.

## 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. Electrabel n'en est dès lors pas responsable. 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, votre responsabilité et celle d'Electrabel ne sont engagées que pour les dommages matériels directs résultant d'une faute grave. L'indemnisation de ces dommages est fixée à un montant annuel limité à 5% de la facture annuelle (pour l'électricité et les autres produits et services) et à 3% de la facture annuelle (pour le gaz naturel). À défaut de facture annuelle, le montant mensuel moyen des factures disponibles est multiplié par 12 ou, à défaut de factures disponibles, le montant mensuel convenu des factures intermédiaires est multiplié par 12.

Nous ne sommes pas responsables l'un vis-à-vis de l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production ou d'une perte de revenus. En règle générale, vous êtes tenus, ainsi qu'Electrabel, de prendre les mesures nécessaires pouvant être raisonnablement attendues afin de limiter les dommages.

6.3. Vous vous engagez ainsi qu'Electrabel à informer vos assureurs des présentes dispositions relatives à votre responsabilité respective.

## **7. Facturation – intérêts et coûts – rectification - résolution**

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).

Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base mensuelle, Electrabel vous envoie des factures de consommation mensuelles. Si Electrabel ne reçoit pas à temps vos données de consommation mensuelles du GRD, elle a le droit d'établir la facture de consommation mensuelle sur base d'une consommation estimée.

Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, Electrabel vous enverra des factures intermédiaires. Le montant de ces factures sera calculé sur base de votre profil de consommation tel que déterminé par votre GRD. Les factures intermédiaires sont régularisées moyennant votre facture de consommation. Votre facture de consommation 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 estimée pour la période entre le relevé et la date du décompte. Cette consommation estimée sera répercutée sur votre prochaine facture de consommation suivant votre consommation réelle pour cette période.

7.2. Vous devez payer vos factures au plus tard dans les 15 jours calendrier à dater du Jour de réception.

7.3. Si une erreur de facturation est constatée, nous nous concerterons afin de parvenir à une solution. En tout état de cause, vous payerez la partie incontestablement due de la facture. Une rectification est possible jusqu'à 48 mois après la date limite de paiement de la facture contestée. Des factures peuvent également être rectifiées après ce délai, si un tiers est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

7.4. Electrabel a le droit d'exiger le paiement d'intérêts à compter de la date limite de paiement selon le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

7.5. En cas de paiements tardifs, Electrabel a le droit de vous demander une garantie ou une augmentation d'une garantie existante, notamment sous forme de garantie caisse ou de garantie à première demande et irrévocable pendant toute la durée du Contrat, augmentée de 3 mois. Electrabel se réserve également le droit de demander des acomptes. La garantie ou les acomptes peuvent également être demandés, même en l'absence de retards de paiements, lors de la signature du Contrat ou en cours de son exécution lorsque des raisons objectives et spécifiques le justifient. Le montant de la garantie est calculé par énergie et correspondra à 4 fois la valeur du montant moyen des factures mensuelles par énergie avec un minimum de 250€ par énergie, si votre consommation est connue. Si elle n'est pas connue, la garantie s'élève à 500€ pour l'électricité et à 550€ pour le gaz naturel.

7.6. Si vous serez en défaut d'exécuter une obligation essentielle (telle que notamment les obligations de paiement) du présent Contrat et restez en défaut de remédier à ce manquement dans un délai de 15 jours calendrier après mise en demeure, Electrabel aura le droit de mettre fin au Contrat, sans intervention judiciaire. Si, à la suite d'un manquement à votre obligation de paiement, nous vous demandons également de constituer une garantie ou de payer des acomptes et que vous n'y donnez pas suite en temps utile, Electrabel sera en droit de résilier le Contrat sans autre mise en demeure et sans intervention judiciaire.

7.7. Les frais de rappels, de mises en demeure et de recouvrements encourus par Electrabel suite à ce Contrat, sont à votre charge. Ceci s'applique également pour les prestations que le gestionnaire de réseau réalise pour vous et nous facture directement.

## **8. Mandat**

Vous donnez procuration à Electrabel pour demander en votre nom au GRD vos données de consommation relatives au(x) Point(s) de prélèvement mentionné(s) dans les CS et cela pour les 3 dernières années.

## **9. Confidentialité**

Vous et Electrabel reconnaissez le caractère confidentiel des dispositions du présent Contrat. Celles-ci ne seront pas communiquées à des tiers sans autorisation réciproque. L'assureur responsabilité civile, le courtier éventuel en assurances, les sous-traitants mentionnés à l'article 10, les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 11 et le GRD ne sont pas considérés comme des tiers.

## **10. 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, la promotion de produits et services et la gestion de l'accès à la partie de nos sites internet réservée à notre clientèle. 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 procédez 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).

## **11. Cession**

Vous et Electrabel pouvez céder le présent Contrat à condition que le cessionnaire s'engage à respecter le Contrat. Préalablement à cette cession, le cédant en informera l'autre partie par écrit. En cas de cession du présent Contrat par vos soins, Electrabel est en droit de demander au préalable une garantie et/ou des acomptes conformément aux modalités définies à l'article 7.5.

## **12. Faillite**

Sans préjudice au droit de chaque partie de demander des dommages et intérêts à la partie faillie pour le dommage subi suite à la fin du Contrat, la faillite d'une des parties met automatiquement et de plein droit fin au Contrat. Les sommes dues à ce moment par la partie faillie seront immédiatement exigibles.

## **13. Droit applicable**

Le droit belge s'applique.