

1. Définitions et application des Conditions générales

**Conditions particulières** : notre document, dans lequel sont mentionnés le prix, la durée et les dispositions particulières. **Consommateur** : toute personne physique ou morale qui achète de l'électricité et/ou du gaz naturel et/ou des produits et services connexes uniquement à des fins non professionnelles, sauf disposition contraire de la réglementation régionale. **Fourniture/Fournir** : la fourniture au Point de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. **Contrat de fourniture** : la convention globale entre vous et nous à propos de la Fourniture ; les Conditions générales, les Conditions particulières, ainsi que tout complément ou toute adaptation écrite de celles-ci font partie du présent Contrat de fourniture ; en cas de contradictions, les Conditions particulières prévalent. **Point de fourniture** : le point convenu, où nous fournissons de l'électricité et/ou du gaz naturel ; ce point porte un code EAN unique. **Gestionnaire du réseau** : le gestionnaire du réseau national, régional ou local pour la transmission, le transport ou la distribution d'électricité et/ou de gaz naturel. **Client professionnel** : tout client qui ne répond pas à la définition de Consommateur. Les notions qui ne sont pas définies dans le présent Contrat de fourniture ont la signification arrêtée dans la réglementation applicable.

Les présentes Conditions générales s'appliquent à la fourniture d'électricité et de gaz naturel (i) aux Consommateurs et (ii) aux Clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et de moins de 100 MWh de gaz naturel pour l'ensemble, par Client professionnel, de lieux points de raccordement sur le réseau de transport et/ou de distribution. Pour de plus amples explications sur les réglementations régionales, nous vous renvoyons à notre site Internet.

2. Contrat de fourniture

Nous fournissons de l'électricité et/ou du gaz naturel ainsi qu'il est stipulé dans le Contrat de fourniture. Vous prélevez au Point de fourniture uniquement notre électricité et/ou gaz naturel, vous nous payerez le prix convenu et vous respecterez les autres dispositions du Contrat de fourniture. Le Contrat de fourniture ne porte pas préjudice aux dispositions légales, e.a. en matière d'obligations sociales de service public.

3. Conclusion du Contrat de fourniture

3.1. Le Contrat de fourniture est soit conclu dès que vous avez accepté notre offre, soit, si un délai de renonciation est applicable, à l'expiration de ce délai de renonciation. Nous pouvons vous refuser comme client si nous avons des raisons objectives de douter de votre solvabilité et conformément à la réglementation applicable. Nous avons le droit de vous réclamer une garantie, pour autant que la réglementation applicable l'autorise. Si vous ne remplissez pas cette condition de constitution de garantie dans un délai de 15 jours calendriers, nous pouvons également vous refuser comme client. Nous pouvons refuser des Clients professionnels sur la base d'une analyse de leur solvabilité. Nous notifierons ce refus dans un délai de huit jours ouvrables suivant l'acceptation de notre offre. Au début ou pendant la durée du Contrat de fourniture, nous avons le droit de vous réclamer, sur la base de critères objectifs, une garantie pour assurer le paiement de nos factures. 3.2. La Fourniture commencera dès que nous aurons été enregistrés par le Gestionnaire du réseau en tant que fournisseur pour le Point de fourniture dans le registre des raccordements ou dans le registre d'accès. 3.3. Les Consommateurs qui sont encore liés par un contrat de fourniture ayant trait au Point de fourniture avec un autre fournisseur au moment de la conclusion du Contrat de fourniture nous donnent mandat exprès de résilier ce contrat de fourniture en leur nom et pour leur compte, ainsi que de demander les données nécessaires auprès de leur précédent fournisseur

4. Durée

4.1. Le Contrat de fourniture est conclu pour une durée déterminée ou indéterminée. 4.2. Si votre Contrat de fourniture est à durée déterminée, il sera automatiquement prolongé pour la durée mentionnée dans les Conditions particulières. 4.3. Si vous pouvez toujours résilier votre Contrat de fourniture moyennant un délai de préavis d'au moins un mois. La résiliation ne sera effective que si le Point de fourniture est alimenté en électricité et/ou en gaz naturel par un autre contrat de fourniture, ou est fermé, et si nous ne sommes plus inscrits comme votre fournisseur chez le Gestionnaire du réseau. Dans le cas contraire, le Contrat de fourniture sera poursuivi. 4.4. Si vous souhaitez résilier le Contrat de fourniture, nous devons respecter un délai de préavis de deux mois.

5. Consommation, Fourniture et Mesures

5.1 Consommation

5.1.1. Vous consommerez l'électricité et/ou le gaz naturel uniquement au Point de fourniture et vous vous abstiendrez de les fournir à des tiers. 5.1.2. Si vous utilisez des appareils pour produire vous-mêmes de l'énergie, vous êtes tenu de nous le signaler aussitôt. 5.1.3. Vous devez nous communiquer immédiatement toute modification de vos données de consommation.

5.2 Fourniture et Gestionnaire du réseau

5.2.1. Vous concluez avec nous le Contrat de fourniture. Votre raccordement au réseau est géré par le Gestionnaire du réseau. Le Gestionnaire du réseau est en charge de la qualité du prélevement, l'arrivée d'électricité et/ou de gaz naturel, l'équipement de mesure et les dispositions techniques pertinentes pour le raccordement des installations ainsi que l'installation et la fermeture de compteurs. Nous ne sommes pas partie à cette relation et, dès lors, nous ne sommes pas responsables du respect des règles applicables à cette relation par vous ou par le Gestionnaire du réseau. 5.2.2. Le Gestionnaire du réseau est responsable du fonctionnement du réseau, ainsi que de la continuité et de la qualité de la Fourniture. Ces éléments ne relèvent pas de notre responsabilité. Si le Gestionnaire du réseau limite ou interrompt l'arrivée d'électricité et/ou de gaz naturel, la Fourniture sera également automatiquement limitée ou interrompue. Cette limitation et/ou interruption ne relève pas de notre responsabilité.

5.3 Mesures

5.3.1. Le Gestionnaire du réseau nous communique le relevé de votre compteur. Si vous nous communiquez le relevé, vous êtes responsable de l'indication exacte de celui-ci. Les données du Gestionnaire du réseau prennent en tout cas. 5.3.2. Tant vous que nous pouvons, en cas de doute sur l'exactitude du relevé, faire examiner l'installation de mesure. Cette opération est effectuée aux frais du demandeur. 5.3.3. Une rectification des mesures et de la facturation en résultant peut concerner une période de deux ans au maximum avant le dernier relevé, sauf stipulation contraire de la loi ou d'un règlement.

6. Prix

6.1. Le prix et la manière de le composer sont repris dans les Conditions particulières. 6.2. Nous pouvons modifier le prix pendant la durée du Contrat de fourniture si un ou plusieurs des éléments suivants altère(nt) nos coûts, indépendamment de notre volonté : (a) une hausse générale de nos frais à la suite de la modification d'un ou de plusieurs des éléments qui composent le prix ; (b) une modification des frais de transport, de distribution ou de location des compteurs, de l'amende réactive et/ou d'autres frais instaurés ou modifiés le cas échéant par le Gestionnaire du réseau ou une autorité compétente. La modification de prix correspondra à des frais démontrables et objectifs pour nous, et pourra être mise en œuvre avec effet rétroactif si cela s'applique aussi à nous.

6.3. Si le prix est modifié pour un motif autre que les motifs indiqués à l'article 6.2, nous vous communiquerons le nouveau prix au moins deux mois avant son entrée en vigueur. La notification par lettre, sur la facture ou par e-mail entre autres vaut communication. Vous serez réputé avoir accepté cette modification de prix, sauf si, dans le mois de la réception de la notification, vous résiliez le Contrat de fourniture conformément à l'article 4.3 6.4. Nous vous factururons directement, sauf disposition contraire des Conditions particulières : - les redevances, taxes, rétributions, suppléments, impôts, indemnités et autres charges éventuelles qui nous sont imposés par l'autorité ou l'instance de régulation compétente ; - les frais de transport, de distribution et de location des compteurs, les frais de raccordement ou de fermeture du Point de fourniture, les services de réseau supplémentaires éventuels, la puissance réactive et la puissance de pointe qui nous sont imposés par le Gestionnaire du réseau.

Ces frais peuvent être facturés avec effet rétroactif si cela s'applique aussi à nous. 6.5. Les frais liés aux obligations légales de produire des certificats électricité verte, chaleur verte, cogénération et/ou des certificats analogues dans le cadre du développement des sources d'énergie renouvelables et des obligations légales en matière d'environnement, nous seront également facturés comme faisant partie du prix de l'énergie. 6.6. Nous pouvons vous facturer tous les frais qui nous sont facturés par le Gestionnaire du Réseau pour des services effectués à votre demande, à l'initiative du Gestionnaire du réseau ou à notre demande suite à votre faute ou à votre négligence. Nous pouvons également vous facturer nos frais administratifs en plus de ces frais.

7. Facturation, conditions de paiement et garantie

7.1. Nous nous appuyons, conformément à l'article 5.3, sur les données de mesure qui sont mises à notre disposition et sur les profils de consommation communiqués par le Gestionnaire du réseau, pour facturer vos prélèvements d'électricité et/ou de gaz naturel. Nous pouvons vous envoyer des factures d'acompte. Nous fixons le montant de ces factures d'acompte sur la base des données que vous nous communiquez ou sur la base de la facture périodique. Dans la mesure où nous avons reçu vos données de mesure du Gestionnaire du réseau, nous vous

transmettons chaque année une facture, dans laquelle nous portons en compte votre consommation effective et compensons les acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. Si nous ne recevons pas de données de mesure du Gestionnaire du réseau, nous pouvons continuer à vous envoyer des factures d'acompte. Si nous recevons une consommation estimée du Gestionnaire du réseau, nous vous facturerons cette consommation estimée. Si nous constatons que les données de mesure sont erronées, nous le signalerons au Gestionnaire du réseau et nous continuerons à vous adresser des factures d'acompte. Nous procéderons ensuite à un décompte de votre consommation effective.

7.2. Nos factures peuvent seulement être payées sur notre compte bancaire, dont le numéro est indiqué sur la facture. Vous devez payer nos factures au plus tard dans les 15 jours calendriers à compter de la date de réception (qui est le troisième jour après la date d'envoi de la facture). Si vous ne payez pas votre facture à temps, nous vous enverrons au moins un rappel. Si vous ne payez pas à temps suite à ce rappel, nous vous enverrons une mise en demeure.

Si nous vous devons un montant, nous vous le rembourserons dans le délai de paiement susmentionné, (i) sauf si nous ne connaissons pas votre numéro de compte ou (ii) sauf si vous avez encore des factures impayées, ce qui nous donne alors le droit de les compenser conformément à la réglementation existante.

Aucun coût supplémentaire n'est porté en compte au client qui refuse une domiciliation. Le client peut exclure ses factures de décompte et de clôture de sa domiciliation, moyennant demande de sa part 15 jours calendriers avant la facture concernée.

7.3. Si vous ou nous pensons que notre facture comporte des données erronées (autres que les données de mesure), l'autre partie doit être contactée par écrit dans les 12 mois de la réception de la facture, sauf si un délai plus long est prévu par la réglementation.

Si la contestation d'une facture impayée est justifiée ou que celle-ci doit faire l'objet d'un examen plus approfondi, vous pouvez suspendre le paiement de la partie contestée de la facture jusqu'au moment où le traitement de la plainte est finalisé. Nous vous répondrons le plus rapidement possible après réception de la plainte (ou après réception par un tiers des informations dont nous avons besoin pour répondre à la plainte). S'il apparaît que nous devons vous rembourser suite à une facturation fautive ou à un remboursement tardif, causés par une erreur de notre part, vous avez droit, si vous êtes un Consommateur, à des intérêts, au taux d'intérêt légal, à partir de la date de votre protestation écrite, sans préjudice à toute autre réglementation. Les Clients professionnels disposent d'un délai de 60 jours calendriers. Si cette protestation n'est pas affectée dans les délais, la facture est réputée acceptée et ne peut plus être contestée. Si vous protestez dans les délais visés ci-dessus, nous nous concerterons avec vous afin de trouver une solution.

7.4. Le paiement en retard d'une facture a pour effet que toute autre facture, même si nous avions accepté un plan de paiement pour celle-ci, devient immédiatement exigible, sans mise en demeure.

7.5. Nous pouvons imputer des frais administratifs et/ou des intérêts pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, d'un plan de paiement, de lettres suite à votre retard de paiement ou si la présentation d'une domiciliation est refusée par la banque et/ou la Poste. Le coût s'élève à 2 EUR pour une lettre de rappel (7,5 EUR dans la Région de Bruxelles Capitale) et à 15 EUR pour une mise en demeure recommandée.

7.6. 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, vous êtes tenu, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, au paiement d'intérêts de retard à compter de l'échéance, sur tout montant payé, jusqu'à la date du paiement intégral. Si vous êtes un Consommateur, nous appliquons à cet effet le taux d'intérêt légal. Si vous êtes un Client professionnel, nous appliquons 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, vous êtes tenu de payer un dédommagement forfaitaire égal à 10% de tout montant impayé, de plein droit et sans mise en demeure, avec un minimum de 55 EUR, sans préjudice de notre droit de prouver un dommage plus élevé, notamment par l'imputation des frais de procédure, ainsi que des frais et des honoraires payés à un avocat dans l'hypothèse d'un recouvrement judiciaire.

7.7. Si le Contrat de fourniture est résilié, pour quelque raison que ce soit, nous vous transmettons un décompte final.

7.8. Si vous avez le statut de client protégé ou si vous estimez avoir droit au tarif social, vous devez nous transmettre le plus vite possible les attestations et pièces justificatives nécessaires. 7.9. La réglementation applicable en ce qui concerne les non-paiements et en ce qui concerne les clients protégés est applicable.

8. Responsabilité

8.1. Sans préjudice des autres dispositions en matière de responsabilité dans le présent Contrat de fourniture ou dans la législation, vous et nous sommes responsables l'un envers l'autre seulement en cas de : (a) inexécution des principaux engagements du Contrat de fourniture, sauf en cas de force majeure ; (b) fraude, faute grave ou intentionnelle. 8.2. En cas de responsabilité, seuls les dommages corporels et matériels directs pourront être indemnisés. Toute indemnisation de dommages immatériels, tels que les dommages d'exploitation, la perte de bénéfices, de production ou de revenus, est expressément exclue. La réparation de tout dommage corporel et matériel ne pourra pas excéder votre consommation mensuelle moyenne des six derniers mois, ou de la durée du Contrat de fourniture si celle-ci est plus courte. 8.3. Toute demande de dommages et intérêts doit être notifiée à l'autre partie, par écrit, dans les 30 jours calendriers à compter de la date de la survenance du dommage ou de la date où le dommage aurait raisonnablement pu être constaté. Les déclarations tardives de dommages ne sont pas indemnisées. 8.4. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des installations au Point de fourniture, de l'équipement de mesure, des données de mesure erronées, des variations de tension et de fréquence, des manquements dans le chef du Gestionnaire du réseau, ni des conséquences du non-respect des accords entre vous et le Gestionnaire du réseau. Nous ne sommes pas non plus responsables de la qualité des données échangées (comme, par exemple, les consommations annuelles standard, les profils synthétiques de charge). Tout cela relève de la responsabilité du Gestionnaire du réseau et est indépendant du Contrat de fourniture.

8.5. Vous nous garantirez contre les actions éventuelles de tiers, notamment vos relations commerciales. 9. Suspension de la Fourniture et réalisation immédiate du Contrat de fourniture 9.1. En cas de manquement grave de notre part, vous pouvez résilier le Contrat de fourniture avant son terme, par lettre recommandée, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire. 9.2. Nous pouvons suspendre la Fourniture ou résilier le Contrat de fourniture avant son terme, par lettre recommandée, avec effet immédiat, sans intervention judiciaire ni indemnité, moyennant le respect des dispositions légales et réglementaires en matière d'obligations sociales de service public, si : (a) vous ne respectez pas vos obligations de paiement ou d'autres obligations après la mise en demeure ; (b) nous avons des raisons de penser que votre situation financière est telle que vous ne respecterez pas vos obligations de paiement et vous vous abstenez de constituer (à temps) une garantie, à notre demande, conformément à l'article 3.1 ; (c) une interruption ou un arrêt de la Fourniture est imposé par le Gestionnaire du réseau ou une autorité compétente ; (d) vous fraudez ou livrez à des tiers de l'électricité et/ou du gaz naturel que nous avons livrée(s) ; (e) vous vous abstenez de nous informer immédiatement sur tout élément, dont vous avez connaissance, qui risque de gêner ou d'entraver l'exécution du Contrat de fourniture. La résiliation s'opère sans préjudice de notre droit à des dommages et intérêts. En cas de résiliation conformément à l'article 9.2 (d), ce dédommagement sera au moins égal à la valeur estimée de trois mois de consommation. Si notre dommage est plus élevé, nous pourrions aussi le répercuter sur vous. Si vous êtes un Consommateur, vous ne serez toutefois pas redevable d'une quelconque indemnité si nous résilions le Contrat de fourniture sur la base de l'article 9.2 (a), (b) ou (c).

9.3. Si vous êtes un Client professionnel, le Contrat de fourniture prendra fin automatiquement en cas de faillite. En cas de réorganisation judiciaire, toutes les factures dues seront immédiatement exigibles et nous nous réservons le droit de résilier le Contrat de fourniture conformément à la loi sur la continuité des entreprises si les factures n'ont pas été payées dans les 15 jours calendriers après que le client a été mis en demeure par écrit.

10. Déménagement / cession

10.1. En cas de déménagement, le Contrat de fourniture reste entièrement d'application à votre nouvelle adresse. Vous devez nous informer de préférence 30 jours calendriers à l'avance (et au plus tard 30 jours calendriers après le déménagement) de votre déménagement et nous communiquer les informations suivantes : (1) votre future adresse ; (2) le(s) code(s) EAN et numéro(s) de compteur à cette adresse ; (3) la date à partir de laquelle il convient de fournir au nouveau Point de fourniture et d'arrêter la Fourniture au Point de fourniture actuel et (4) tous les relevés de compteur au moment du déménagement. Vous pouvez à cette effet utiliser les canaux de communication que nous mettons à disposition en vue du déménagement, e.a. notre document de reprise. Si nous sommes informés de votre déménagement plus tard, nous pouvons vous facturer la consommation d'électricité et de gaz au Point de fourniture jusqu'au jour après que vous nous avez signalé le déménagement. Nous vous transmettrons une facture avec le décompte final pour le Point de fourniture que vous quittez. Vous devez nous communiquer ce relevé du compteur au plus tard 30 jours calendriers après votre

déménagement. Si vous ne le faites pas, nous avons dans ce cas le droit de faire relever le compteur par le Gestionnaire du réseau, à vos frais.

Moyennant la production d'une attestation, le Contrat de fourniture peut être résilié à compter de la date de déménagement effective si vous déménagez à l'étranger ou vers une autre région, vers une habitation dans laquelle il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz, ou si vous cohabitez avec un autre utilisateur qui a déjà un contrat de fourniture, ou encore si vous déménagez vers un territoire où nous ne pensons pas être en mesure, pour des raisons objectives, de poursuivre le Contrat de fourniture.

10.2. Nous livrons au nouveau Point de fourniture à partir de la date que vous nous aurez communiquée. Les Conditions particulières du Contrat de fourniture peuvent être adaptées, ainsi qu'il est prévu à l'article 6 et/ou en fonction de votre nouveau Gestionnaire du réseau.

11. Modifications au Contrat de fourniture

11.1. Nous pouvons apporter des modifications au Contrat de fourniture pendant la durée ou à la fin du Contrat de fourniture. Nous vous communiquerons ces modifications, le cas échéant, au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. La notification par lettre, sur la facture, par e-mail, dans nos publications et, pour les Clients professionnels, via notre site Internet, vaut communication.

11.2. Vous serez réputé avoir accepté ces modifications, sauf si vous résiliez le Contrat de fourniture dans le mois de la réception de la notification conformément à l'article 4.3.

Si vous êtes un Client professionnel, vous n'avez le droit de résilier le Contrat de fourniture que dans la mesure où les modifications comportent des conséquences négatives pour vous.

11.3. Si, contrairement à ce qui est stipulé à l'article 11.1 et 11.2, les Conditions particulières sont modifiées en concertation avec nous, un nouveau Contrat de fourniture sera conclu dès que nous aurons traité cette modification dans nos systèmes. Nous vous informerons de cette date.

11.4. Toute modification dans votre consommation ou relative à votre Point de fourniture peut donner lieu à une adaptation du Contrat de fourniture et des tarifs applicables.

11.5. Nous pouvons décrire le Contrat de fourniture à un tiers et nous vous en informerons dans ce cas. Ce tiers poursuivra le Contrat de fourniture aux mêmes conditions.

12. Force majeure

12.1. En cas de force majeure, les obligations découlant du présent Contrat de fourniture, à l'exception de l'obligation de paiement d'une somme d'argent, sont suspendues ou limitées pendant la période de force majeure. Par "force majeure" il y a lieu d'entendre : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de notre volonté qui constitue un obstacle insurmontable pour le respect de notre engagement, comme, mais sans s'y limiter, une panne du réseau, des problèmes dans le transport ou la distribution, l'impossibilité d'obtenir de l'électricité ou du gaz naturel (en quantité suffisante).

12.2. Si le Contrat de fourniture ne peut pas être exécuté pendant plus de trois mois en raison d'un cas de force majeure, aussi bien vous que nous avons le droit de résilier le Contrat de fourniture par lettre recommandée, sans qu'une indemnité ne soit due à l'autre partie.

13. Protection de la vie privée

13.1. Vous acceptez le traitement des données à caractère personnel que vous avez transmises aux fins suivantes : l'exécution du Contrat de fourniture, la facturation et la Fourniture des produits ou des services que vous avez demandés.

13.2. Les données peuvent aussi être traitées à des fins de promotion et/ou de prospection et/ou à des fins commerciales, ainsi que pour vous informer sur nos produits et services, sur des entreprises liées à nous contractuellement, sur leurs produits ou leurs services. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez nous le signaler par écrit et vos données à caractère personnel ne seront pas utilisées à cette fin.

13.3. Les données peuvent être communiquées à des entreprises liées à nous contractuellement, dont vous pouvez obtenir une liste, sur simple demande, auprès de notre service commercial, ainsi qu'aux autorités publiques.

13.4. Vous acceptez aussi le fait que nous puissions demander vos données à caractère personnel à d'autres fournisseurs d'énergie, au responsable d'équilibre et/ou au Gestionnaire du réseau, où les échanger avec ceux-ci à des fins légales, pour assurer le déroulement correct de la fourniture proprement dite, et pour permettre le raccordement et la fermeture technique.

13.5. Vous avez le droit de consulter et de rectifier vos données. A cet effet, il vous suffit de vous mettre en contact par écrit avec notre service commercial.

13.6. La Commission pour la protection de la vie privée, rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles, tient un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur la façon dont nous traitons les données à caractère personnel, vous pouvez consulter ce registre.

14. Absence de renonciation à un droit

Le fait de ne pas poursuivre l'exécution d'une disposition quelconque du Contrat de fourniture ne peut pas être considéré comme une renonciation ou une limitation de ce droit.

15. Dispositions nulles

Au cas où l'une des dispositions du Contrat de fourniture serait nulle ou non valable, cela n'aura pas d'incidence sur la validité des autres dispositions du Contrat de fourniture. Au cas où l'une des dispositions serait nulle ou non valable, cette disposition nulle ou non valable sera remplacée, autant que possible, par une disposition valable qui se rapproche le plus possible de l'objectif initial des parties.

16. Droit applicable et litiges - plaintes et droits des consommateurs

Le droit belge s'applique au Contrat de fourniture. Les tribunaux de leur domicile, pour les Consommateurs, et les tribunaux de Liège, pour les Clients professionnels, sont exclusivement compétents pour connaître des litiges concernant le Contrat de fourniture.

En ce qui concerne les plaintes et les informations relatives aux droits des consommateurs, nous vous renvoyons à votre facture ou à notre site Internet.