

Date : 17/05/2018

Table des matières

Déclaration préalable sur le droit de rétractation	1
Artikel 1: Définitions	1
Artikel 2: Identité du fournisseur d'énergie	2
Artikel 3: Contrat	6
Artikel 4: Début, durée et fin	7
Artikel 5: Consommation, livraison et mesure	8
Artikel 6: Déménagement/transfert	8
Artikel 7: Prix	9
Artikel 8: Facturation et modalités de paiement	9
Artikel 9: Responsabilité	11
Artikel 10: Amendements au contrat de fourniture	11
Artikel 11: Reprise	12
Artikel 12: Force majeure	12
Artikel 13: Procuration	12
Artikel 14: Protection de la vie privée	12
Artikel 15: Traitement des plaintes	13
Artikel 16: Droit applicable et litiges	13
Artikel 17: Droit de rétractation	14

Déclaration préalable relative au droit de rétractation

«Le consommateur a le droit de notifier au fournisseur d'énergie qu'il renonce au contrat, sans pénalités et sans indication de motif, dans un délai de rétractation de 14 jours calendriers à dater de la réception de la confirmation du contrat de fourniture.»

Pour exercer ce droit de rétractation, vous êtes tenu d'informer le fournisseur d'énergie de cette décision par le biais d'une déclaration claire (par exemple par courrier, fax ou e-mail). Pour ce faire, vous pouvez utiliser, si vous le souhaitez, le modèle de formulaire de rétractation ci-joint. Si vous avez demandé à ce que la fourniture de gaz/électricité commence pendant la période de rétractation, vous serez redevable d'un montant proportionnel à ce que vous avez déjà consommé au moment où vous informez le fournisseur que vous résiliez contrat de fourniture.

Artikel 1: Définitions

- a) Consommateur/client privé/acheteur domestique : personne physique (âgée d'au moins 18 ans) agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, libérale, artisanale ou professionnelle, et dont le domicile est établi à une adresse physique en Belgique. Le consommateur bénéficie d'une protection étendue conformément à la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (Livre VI - Code de droit économique), laquelle est respectée à la lettre par le fournisseur d'énergie.
- b) Client professionnel : personne physique ou morale agissant (partiellement ou exclusivement) à des fins qui entrent dans le cadre de son activité professionnelle et dont la consommation annuelle est inférieure à 50 MWh pour l'électricité et inférieure à 100 MWh pour le gaz pour la totalité de ses points d'accès sur le réseau de transmission, de transport et/ou de distribution. Au moment de son inscription, le client professionnel devra fournir son numéro d'entreprise.
- c) Fourniture d'énergie : l'approvisionnement en électricité et/ou gaz naturel au point de livraison.
- d) Contrat de fourniture : l'ensemble des documents contractuels entre vous et le fournisseur d'énergie, constitué (i) des conditions particulières (document reprenant le prix et/ou la liste tarifaire, la durée de la fourniture et les éventuelles dispositions particulières), (ii) les présentes conditions générales ainsi que tout ajout ou amendement écrits à celles-ci. Les conditions particulières prévalent toujours en cas de conflit.

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

- e) Point de livraison : le point où le fournisseur d'énergie met une puissance électrique ou du gaz naturel à votre disposition. Un point de livraison se caractérise par un code EAN unique. Une même adresse de livraison peut avoir plusieurs points de livraison.
- f) Gestionnaire de réseau : le gestionnaire du réseau national, régional ou local pour la transmission, le transport ou la distribution d'électricité et/ou de gaz naturel.
- g) Redevances de raccordement au réseau : les tarifs pour l'utilisation du réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et/ou de gaz naturel.

Artikel 2: Identité du fournisseur d'énergie

Antargaz Belgium NV

De Kleetlaan 5A
1831 Diegem
Numéro de T.V.A. : BE0881.334.278

Téléphone : 02 246 00 00
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 18h00
E-mail : agn-service.be@antargaz.be
Site web : www.antargaz.be

Aspiravi Energy NV

Thor Park 8300
Poort Genk 8300
3600 Genk
Numéro de T.V.A. : BE0640.997.180

Téléphone : 056 70 27 36
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@aspiravi.be
Site web : www.aspiravi.be

Axpo Benelux SA

Louizalaan 480
1050 Brussel (Elsene)
Numéro de T.V.A. : BE0810.770.639

Téléphone : 026 27 49 50
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@frbelu@axpo.com
Site web : www.axpo.com

Bayerngas Energy GmbH

Pocistraße 9
80336 München (Duitsland)
Numéro de T.V.A.

Téléphone : N/A
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : kontakt@bayerngas-energy.de
Site web: www.bayerngas-energy.de

Belgian Eco Energy NV

Bedrijvenlaan 3
2800 Mechelen
Numéro de T.V.A. : BE0829.482.335

Téléphone : 015 28 13 50
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@bee.eu
Site web : www.bee.eu

Belpower International NV

Vilvoordsesteenweg 11
1120 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0806.140.571

Téléphone : 02 421 99 99
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 15h00
E-mail : N/A
Site web : www.belpower.be

Comfort Energy NV

Slachthuiskaai 28
3500 Hasselt
Numéro de T.V.A. : BE0458.280.458

Téléphone : 0800 24 200
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : N/A
Site web : www.comfortenergy.be

Coretec Trading SPRL

Rue des Gardes Frontière 1
4031 Angleur
Numéro de T.V.A. : BE0860.787.106

Téléphone : 04 246 69 40
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@coretec.be
Site web : www.coretec.be

Danske Commodities A/S

Vaermestergade 3
DK-8000 Aarhus C (Danemarken)
Numéro de T.V.A.

Téléphone : +45 8833 8181
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : N/A
Site web : www.danskecommodities.com

Delta Energy Belgium NV

Molenweg, Haven 1940
9130 Doel

Téléphone : N/A
Accessibilité : N/A
E-mail : N/A

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Numéro de T.V.A. : BE0838.860.354

Site web : N/A

Direct Energie Belgium NV (nom commercial Poweo)

Louizalaan 149 bus 24
1050 Elsene
Numéro de T.V.A. : BE0536.909.351

Téléphone : 0800 291 91
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 19h00
E-mail : info@poweo.be
Site web : www.poweo.be

Ecopower CVBA

Posthoflei 3 bus 3
2600 Berchem
Numéro de T.V.A. : BE0445.389.356

Téléphone : 03 287 37 79
Accessibilité : Lu-Ve de 11h00 à 17h00
E-mail : info@ecopower.be
Site web : www.ecopower.be

EDF Luminus NV

Markiesstraat 1
1000 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0471.811.661

Téléphone : 078 15 01 52
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 20h00
E-mail : info@luminus.be
Site web : www.luminus.be

Electrabel NV (nom commercial ENGIE Electrabel)

Simon Bolivarlaan 34
1000 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0403.170.701

Téléphone : 059 32 65 91
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@engie.be
Site web : www.engie.be

Electrawinds Distributie NV

John Cordierlaan 9
8400 Oostende
Numéro de T.V.A. : BE0890.058.142

Téléphone : 078 35 33 33
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 20h00
E-mail : info@electrawinds.be
Site web : www.electrawinds.be

Elegant BVBA

Harensessteenweg 230.2.13
1800 Vilvoorde
Numéro de T.V.A. : BE0899.305.113

Téléphone : 02 254 11 30
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : info@elegant.be
Site web : www.elegant.be

Elektriciteitsbedrijf Merksplas BVBA

Markt 1
2330 Merksplas
Numéro de T.V.A. : BE0477.065.004

Téléphone : 014 43 10 31
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : info@ebem.be
Site web : www.ebem.be

Elexys NV

Brugsesteenweg 73
8520 Kuurne
Numéro de T.V.A. : BE0844.206.143

Téléphone : 056 36 44 80
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@elexys.be
Site web : www.elexys.be

Elindus NV

President Kennedypark 27B
8500 Kortrijk
Numéro de T.V.A. : BE0844.206.143

Téléphone : 056 49 48 42
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 18h00
E-mail : info@elindus.be
Site web : www.elindus.be

Eneco België BV

Marten Meesweg 5
3068 AV Rotterdam (Nederland)
Numéro de T.V.A. : BE0867.055.086

Téléphone : 0800 17 900
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 18h00
E-mail : info@eneco.be
Site web : www.eneco.be

Eneco Belgium NV

Battelsesteenweg 455i
2800 Mechelen
Numéro de T.V.A. BE0683.948.879

Téléphone : 0800 17 900
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 18h00
E-mail : info@eneco.be
Site web : www.eneco.be

Eneco Consumenten BV

Marten Meesweg 5
068 AV Rotterdam (Nederland)

Téléphone : 0800 17 900
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 18h00
E-mail : klantenservice@eneco.nl

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Numéro de T.V.A. : NL.8100.73.882.B01

Site web : www.eneco.nl

Energie 2030 Agence SA

Pützhag 8
4730 Raeren
Numéro de T.V.A. : BE0473.740.377

Téléphone : 087 63 24 24 44
Accessibilité : Lu-Ve de 09h30 à 18h00
E-mail : eliane.nix@energie2030.com
Site web : www.energie2030.be

Energie der Nederlanden BV (nom commercial Anode Energie)

Noldijk 33
2991 VH Barendrecht (Nederland)
Numéro de T.V.A. : NL.8501.59.441.B01

Téléphone : 0180 64 44 00
Accessibilité : Lu-Ve de 09h30 à 17h00
E-mail : info@anode.nl
Site web : www.anode.nl

Energie I&V België BVBA (nom commercial Anode)

Interleuvenlaan 15F
3001 Heverlee
Numéro de T.V.A. BE0833.004.227

Téléphone : N/A
Accessibilité : Lu-Ve de 09h30 à 16h30
E-mail : info@anode.nl
Site web : www.anode.nl

Energy People BVBA

Kempische Kaai 69/1
3500 Hasselt
Numéro de T.V.A. : BE0550.567.941

Téléphone : N/A
Accessibilité : Lu-Ve de 09h30 à 16h30
E-mail : hallo@energypeople.be
Site web : www.energypeople.be

Eni gas&power NV

Guimardstraat 1A
1040 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0456.881.777

Téléphone : 078 15 28 28
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.eni.be

Eni S.p.A.

Piazzale Enrico Mattei 1
00144 Roma (Italia)
Numéro de T.V.A. : BE0551.873.976

Téléphone : 078 15 28 28
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.eni.com

Enovos Luxembourg S.A.

Domaine de Schlassgoard 2
L-4327 Esch-sur-Alzette (Groothertogdom-Luxemburg)
Numéro de T.V.A. : BE0634.600.229

Téléphone : +35 227376000
Accessibilité : Lu-Ve de 08h00 à 17h30
E-mail : salesbelgium@enovos.eu
Site web : www.enovos.eu

EOLY NV

Edingensesteenweg 196
1500 Halle
Numéro de T.V.A. : BE0864.995.025

Téléphone : 02 363 55 45
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.b2c.eoly.be

E.ON Belgium NV

Kunstlaan 40
1040 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0478.242.563

Téléphone : 02 743 33 33
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : belgium@uniper.energy
Site web : www.uniper.be

Essent Belgium NV

Veldkant 7
2250 Kontich
Numéro de T.V.A. : BE0476.243.769

Téléphone : 078 15 79 79
Accessibilité : Lu-Ve de 10h00 à 16h00
E-mail : N/A
Site web : www.essent.be

Gas Natural Europe SAS

Louisalaan 65 bus 11
1050 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0825.194.836

Téléphone : 02 626 33 47
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 18h30
E-mail : sales-belux@gasnatural.com
Site web : www.gasnaturalfenosa.be

GETEC Energie AG

Expo Plaza 10
30539 Hannover (Duitsland)

Téléphone : +49 511 51949-100
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@getec-energie.de

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Numéro de T.V.A.

Site web : www.getec-energie.de

Kleinverbruik Energie der Nederlanden BV

Noldijk 31
2991 VH Barendrecht (Nederland)
Numéro de T.V.A.

Téléphone : +31 180 64 44 04
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : klantenservice@anode.nl
Site web : www.anode.nl

Klinkenberg Energy NV

Rue des Alouettes 99
4041 Milmort
Numéro de T.V.A. : BE0631.747.340

Téléphone : 04 366 00 31
Accessibilité : Lu-Ve de 08h30 à 17h00
E-mail : info@klinkenberg.be
Site web : www.klinkenberg.be

Lampiris NV

Rue Saint-Laurent 54
4000 Luik
Numéro de T.V.A. : BE0859.655.570

Téléphone : 0800 40 123
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 18h00
E-mail : N/A
Site web : www.lampiris.be

natGAS AG

Jägerallee 37 H
14469 Potsdam (Duitsland)
Numéro de T.V.A.

Téléphone : +49 331 2004 0
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : N/A
Site web : www.natgas.de

Next Kraftwerke Belgium BVBA

Paleizenstraat 153
1030 Schaarbeek
Numéro de T.V.A. : BE0564.844.361

Téléphone : 02 342 02 68
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.next.kraftwerke.be

Next Kraftwerke GmbH

Lichtstrasse 43G
50825 Köln (Duitsland)
Numéro de T.V.A.

Téléphone : +49 221 82 00 85 - 0
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.next.kraftwerke.de

OCTA+ Energie

Generaal Baron Empainlaan 21
1150 Sint-Pieters Woluwe
Numéro de T.V.A. : BE0466.634.138

Téléphone : 02 851 01 51
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.octaplus.be

Powerhouse BV

Straat van Florida 23
1334 AC Almere (Nederland)
Numéro de T.V.A. : NL.8130.26.714.B01

Téléphone : +31 88 770 77 15
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@powerhouse.nl
Site web : www.powerhouse.nl

Power Online NV (nom commercial Mega)

Rue Natalis 2
4020 Luik
Numéro de T.V.A. : BE0535.615.192

Téléphone : 04 268 20 00
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : info@mega.be
Site web : www.mega.be

RWE Supply & Trading GmbH

Altenesser Strasse 27
45141 Essen (Duitsland)
Numéro de T.V.A. : DE 8130 22 07

Téléphone : +49 201 12 09
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.rwe.com

Scholt Energy Control NV

Kalkhoevestraat 30, bus 3.2
8790 Waregem
Numéro de T.V.A. : BE0820.000.881

Téléphone : 09 381 75 50
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : info@scholt.be
Site web : www.be.scholt.be

Shell Energy Europe Limited

Shell Centre
London, SE17NA (Verenigd Koninkrijk)

Téléphone : +31 70 377 9111
Accessibilité : Lu-Ve de 08h30 à 18h00
E-mail : N/A

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Numéro de T.V.A.

Site web : www.shell.com

Société Européenne de Gestion de l'Energie

Avenue du Bourget 44
1130 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0838.538.571

Téléphone : N/A
Accessibilité : Lu-Ve de 08h30 à 18h00
E-mail : N/A
Site web : N/A

Total Gas & Power Belgium NV

Marsveldplein 5 - bus 10
1050 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0475.066.408

Téléphone : 02 486 21 21
Accessibilité : Lu-Ve de 08h30 à 17h00
E-mail : pro@totalgp.be
Site web : www.gas-power.total.be

Trevion NV

Dulle-grietlaan 17/17
9050 Gentbrugge
Numéro de T.V.A. : BE0839.663.969

Téléphone : 09 255 70 10
Accessibilité : Lu-Ve de 08h30 à 17h00
E-mail : info@trevion.be
Site web : www.trevion.be

Uniper Global Commodities SE

Holzstrasse 6
40221 Düsseldorf (Duitsland)
Numéro de T.V.A.

Téléphone : N/A
Accessibilité : Lu-Ve de 08h30 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.uniper.energy

Vlaams Energiebedrijf NV

Havenlaan 86C bus 301
1000 Brussel
Numéro de T.V.A. : BE0843.383.425

Téléphone : 02 421 32 00
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : N/A
Site web : www.veb.be

Wase Wind CVBA

Samelstraat 21 A
9170 Sint-Gillis-Waas
Numéro de T.V.A. : BE0476.210.711

Téléphone : 03 707 19 01
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : info@wasewind.be
Site web : www.wasewind.be

Watz BVBA

Willem van Laarstraat 86 bus 002
2600 Berchem
Numéro de T.V.A. : BE0476.210.711

Téléphone : 03 500 98 00
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : hallo@watz.be
Site web : www.watz.be

Wingas GmbH

Friedrich Ebert Strasse 160
34119 Kassel (Duitsland)
Numéro de T.V.A.

Téléphone : +49 561 99858-0
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 16h30
E-mail : info@wingas.com
Site web : www.wingas.com

Yuso

Kalkhoevestraat 1
8790 Waregem
Numéro de T.V.A. : BE0848.296.771

Téléphone : 09 298 10 24
Accessibilité : Lu-Ve de 09h00 à 17h00
E-mail : info@yuso.be
Site web : www.yuso.be

Artikel 3: Contrat

Le fournisseur d'énergie agréé sélectionné ci-dessus vous fournira de l'électricité et/ou du gaz naturel au point de livraison comme prévu par le contrat de fourniture moyennant le paiement du prix convenu. Le présent contrat ne porte aucunement atteinte aux dispositions légales, y compris celles relatives aux obligations de service public.

Le fournisseur d'énergie agréé insiste pour que le contrat soit le plus transparent possible. Si vous avez des questions ou des suggestions concernant cet accord, n'hésitez pas à nous contacter au numéro de téléphone ou à l'adresse e-mail mentionnés ci-dessus. Vous pouvez bien entendu également contacter le fournisseur d'énergie si vous avez des réclamations ou si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires.

Artikel 4: Début, durée et fin

4.1. Début

Le contrat entrera en vigueur dès l'expiration de votre délai de rétractation de quatorze (14) jours calendriers, c'est-à-dire le délai pendant lequel vous pouvez informer le fournisseur d'énergie par écrit de votre souhait de renoncer au contrat. La fourniture d'énergie commence aux dates enregistrées dans le registre des accès de votre gestionnaire de réseau, pour autant que votre(vos) point(s) de livraison n'ai(en)t pas été mis hors service et, dans le cas d'une nouvelle connexion ou d'une connexion fermée, que le(s) compteurs ai(en)t été rouvert(s) par le gestionnaire de réseau de distribution. En cas de différence, les dates du registre des accès prévalent sur les dates mentionnées dans votre contrat.

Dans la mesure permise par la législation en vigueur et conformément à celle-ci, le fournisseur d'énergie peut refuser de vous accepter comme client s'il a des raisons objectives de douter de votre solvabilité. De plus, dans la mesure permise par la législation en vigueur et conformément à celle-ci, le fournisseur d'énergie peut vous demander une garantie dans les cas suivants : (i) vous avez encore des dettes échues chez le fournisseur d'énergie (auquel cas vous devrez d'abord vous acquitter de ces dettes) ; (ii) pendant une période de vingt-quatre (24) mois avant la conclusion du contrat de fourniture ou pendant la durée du contrat de fourniture, vous avez payé deux factures ou plus en retard ; et/ou (iii) votre contrat avec votre fournisseur d'énergie précédent a été résilié parce que vous n'avez pas honoré vos factures à temps. Si vous ne satisfaites pas à la demande de garantie dans un délai de quinze (15) jours calendriers, le fournisseur d'énergie peut également refuser de vous accepter comme client et le contrat de fourniture ne prendra pas effet. La garantie s'élève à maximum trois (3) mois de consommation estimée (pour la Région flamande) et peut être utilisée par le fournisseur d'énergie pour éponger vos dettes. Après remboursement des montants toujours impayés, la garantie sera remboursée dans les trente (30) jours calendrier à dater de la facture de clôture conformément à la législation en vigueur. Dans tous les cas, vous pouvez demander le remboursement de la garantie si vous avez payé toutes vos factures à temps et sans rappel pendant un an et si vous n'avez plus de dettes échues chez le fournisseur d'énergie.

Si votre point de livraison se trouve dans la Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur d'énergie ne vous demandera pas de garantie, mais si vous avez des dettes échues chez le fournisseur d'énergie, ce dernier se réserve le droit de refuser de ne pas vous accepter comme client et de ne pas vous approvisionner. Cette interdiction de demander une garantie dans la Région de Bruxelles-Capitale s'applique uniquement aux consommateurs et pas aux clients professionnels, à qui le fournisseur d'énergie peut demander une garantie intégralement, et ce même la durée du contrat.

4.2. Durée

Le contrat est valable pour une durée déterminée ou indéterminée. Vous pouvez néanmoins le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois, sans que le fournisseur d'énergie ne vous facture des frais de résiliation. Le contrat commence à courir à la date de début de la livraison.

Le fournisseur d'énergie peut résilier le contrat à durée indéterminée à tout moment, pour autant qu'il respecte un préavis de deux (2) mois. Le fournisseur d'énergie ne peut pas mettre un terme au contrat à durée déterminée avant la fin de celui-ci.

4.3. Cessation

Si le gestionnaire du réseau de distribution informe le fournisseur d'énergie d'un changement de fournisseur d'énergie, cela sera considéré comme une notification suffisante de votre résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté. Le fournisseur d'énergie concerné cessera l'approvisionnement à la date de votre choix, au plus tôt un (1) mois après réception de cette notification.

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Si vous souhaitez mettre un terme au contrat sans avoir conclu un autre avec un autre fournisseur d'énergie, vous devez en informer votre fournisseur d'énergie actuel par lettre recommandée. Le fournisseur d'énergie concerné cessera l'approvisionnement à la date de votre choix et au plus tôt un (1) mois après réception de cette notification, sauf si la gestion du réseau de distribution ne le permet pas.

Le fournisseur d'énergie ne peut résilier le contrat avec un client résidentiel que de manière conforme à la législation sur les obligations de service public. Vous pouvez consulter un aperçu actuel sur les sites Web des régulateurs de l'énergie jusqu'à nouvel ordre :

- ▶ CREG : le régulateur fédéral compétent pour l'ensemble du territoire belge (www.creg.be)
- ▶ BRUGEL : actif dans la Région bruxelloise (www.brugel.brussels)
- ▶ CWaPE : pour le marché wallon de l'énergie (www.cwape.be)
- ▶ VREG : pour la Région flamande (www.vreg.be)

Le fournisseur d'énergie peut résilier ou suspendre le contrat avec un acheteur non résidentiel pour les raisons suivantes :

- un retard de paiement ou de tout autre manquement au contrat, si le client non résidentiel ne rectifie pas cette situation dans les dix (10) jours qui suivent la mise en demeure écrite ;
- si la garantie demandée n'a pas été fournie en temps voulu ;
- si l'acheteur non résidentiel a commis une fraude (p. ex. sabotage du compteur) ou approvisionne des tiers grâce à l'énergie fournie.

Artikel 5: Consommation, livraison et mesure

5.1. Consommation

Vous ne pourrez consommer l'électricité et/ou le gaz naturel qu'au point de livraison et vous n'approvisionnez pas des tiers. Si vous utilisez des appareils pour produire de l'énergie vous-même, vous êtes tenu de le signaler immédiatement au fournisseur d'énergie. Vous êtes tenu d'informer immédiatement le fournisseur d'énergie de toute modification de vos données de consommation.

5.2. Fourniture et gestionnaire de réseau

Vous concluez un contrat de fourniture avec le présent fournisseur d'énergie. Le gestionnaire de réseau est en charge de la gestion de votre raccordement au réseau. Il est responsable du fonctionnement du réseau et de la continuité de l'approvisionnement, ainsi que de la régulation de la qualité de la fourniture, de l'approvisionnement en électricité et/ou en gaz naturel, du compteur, des dispositions techniques nécessaire au raccordement des installations ainsi que du raccordement et de la coupure des compteurs. Le fournisseur d'énergie n'est pas impliqué dans cette relation et par conséquent ne peut être tenu responsable de la bonne exécution des règles régissant cette relation qui vous incombent à vous ou au gestionnaire de réseau.

Si le gestionnaire de réseau restreint ou interrompt la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, l'approvisionnement sera à son tour automatiquement limité ou interrompu. Cette limitation et/ou suspension ne relève pas de la responsabilité du fournisseur d'énergie.

5.3. Mesure

Le gestionnaire de réseau met à la disposition du fournisseur d'énergie vos relevés de compteurs. Si vous communiquez vous-même le relevé, vous êtes responsable de l'exactitude des données transmises. Les données fournies par le gestionnaire de réseau prévalent dans tous les cas.

En cas de doute sur l'exactitude du relevé, tant vous que le fournisseur d'énergie pouvez faire examiner l'installation de mesure. Les frais sont à charge du demandeur.

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Les relevés de compteur, et la facturation qui en découle, peuvent être corrigés sur une période remontant jusqu'à deux ans avant le dernier relevé, sauf disposition contraire prévue par la loi ou la réglementation.

Artikel 6: Déménagement/transfert

En cas de déménagement, vous êtes tenu de signaler au fournisseur d'énergie les deux choses suivantes :

- (i) votre nouvelle adresse ainsi que le(s) numéro(s) EAN et le numéro du(des) compteur(s) au moins trente (30) jours avant la date effective du déménagement ;
- (ii) le(s) relevé(s) de l'ancienne adresse datant du jour du déménagement, et ce au plus tard dans les sept (7) jours calendriers qui suivent la date effective du déménagement au moyen d'un formulaire de déménagement correctement rempli en concertation avec le nouveau client ou le propriétaire du point de livraison.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser les documents standard prévus à cet effet et par le biais de tous les canaux de communication mis à disposition par le fournisseur d'énergie en cas de déménagement.

Après le déménagement, le contrat continuera d'être exécuté au nouveau point de livraison, et ce aux mêmes conditions, sauf si :

- (i) le point de livraison se situe dans une autre région ;
- (ii) vous ne disposez pas de votre propre compteur à votre nouvelle adresse ;
- (iii) vous allez vivre avec un autre consommateur qui a déjà conclu un contrat de fourniture avec un fournisseur d'énergie à la nouvelle adresse.

Si vous n'informez pas le fournisseur d'énergie de votre déménagement à temps, le contrat continuera de courir. Cela signifie que vous êtes toujours tenu de payer pour la consommation d'électricité ou de gaz naturel pour le point de livraison existant, quel que soit le consommateur, et ce jusqu'au quarante-cinquième (45) jour calendrier qui suit la notification de déménagement au fournisseur d'énergie.

Si vous ne respectez pas les obligations prévues ci-dessus en cas de déménagement, vous donnez en outre au fournisseur d'énergie un mandat irrévocable pour faire relever les compteurs par le gestionnaire de réseau et le fournisseur d'énergie peut demander au gestionnaire du réseau de fermer le compteur. Tous les coûts du relevé et de la fermeture du compteur seront à votre charge. Le fournisseur d'énergie n'est en aucun cas responsable des dommages que cela pourrait entraîner.

Artikel 7: Prix

7.1 Les prix pour l'approvisionnement et la formule utilisée pour l'indexation sont clairement indiqués dans les conditions particulières (liste des prix), qui font partie intégrante de l'accord de fourniture.

7.2 Les prix se composent (i) des frais d'abonnement, (ii) du coût pour l'énergie que vous avez consommé, (iii) des redevances de raccordement au réseau (y compris les frais de transport, de distribution, de location du compteur, de raccordement ou de coupure, les éventuels services de réseau supplémentaires, la capacité réactive et la puissance de crête fixée par le gestionnaire du réseau) et (iv) de la TVA et de toutes les taxes, impôts, redevances, contributions, suppléments et charges que fournisseur d'énergie se voit imposée par une autorité ou instance de régulation compétente du fait de son activité de fournisseur d'électricité verte et de gaz naturel.

Les frais résultant de l'obligation légale de proposer des certificats pour l'électricité verte, la chaleur verte, la cogénération et/ou similaires dans le cadre du développement des énergies renouvelables et des obligations légales en matière d'environnement sont répercutés sur le prix de l'énergie.

Le fournisseur d'énergie a le droit de vous facturer tous les frais facturés par le gestionnaire de réseau pour les services prestés à votre demande, à l'initiative du gestionnaire de réseau ou à la demande du fournisseur d'énergie et qui résultent d'une négligence ou d'une erreur de votre part.

Artikel 8: Facturation et modalités de paiement

8.1 Vos relevés de compteurs et le calcul de votre consommation d'énergie sont effectués par le gestionnaire de réseau (conformément à l'article 5.3). Ce dernier met à la disposition du fournisseur d'énergie les informations nécessaires qui lui permettront d'établir votre facture (mensuelle ou annuelle). Toutes les factures sont établies en euros et payables en euros.

Si vous avez le statut de client protégé ou si vous pensez avoir droit à un tarif social, vous devez transmettre au fournisseur d'énergie les preuves nécessaires, et ce dans les meilleurs délais.

8.2 Si votre relevé de compteur est effectué sur une base mensuelle, le fournisseur d'énergie vous enverra une facture mensuelle. Si le fournisseur d'énergie ne reçoit pas à temps vos données de consommation mensuelle du gestionnaire de réseau, le fournisseur d'énergie est en droit de calculer la facture mensuelle sur la base d'une consommation estimée. Cette consommation estimée est calculée une fois que le fournisseur d'énergie a reçu vos données de consommation réelles du gestionnaire de réseau.

Si votre relevé de compteur est effectué une fois par an, le fournisseur d'énergie vous enverra des factures provisoires (avances) dont le montant sera déterminé en fonction votre profil de consommation calculé sur la base des informations transmises par votre gestionnaire de réseau de distribution. Vous avez le droit de demander au fournisseur d'énergie de revoir le montant des factures intermédiaires (avances), auquel cas le fournisseur d'énergie vous informera dans un délai raisonnable s'il peut donner suite à votre demande. Les factures intermédiaires (avances) seront déduites de votre facture (annuelle). Le fournisseur d'énergie calculera votre facture sur une période d'un (1) an, ou sur une période plus courte si vous n'êtes pas client depuis une année entière à ce moment-là. Si le fournisseur d'énergie ne reçoit pas vos données de consommation directement après le relevé de compteur, votre consommation sera complétée par une consommation partielle calculée pour la période comprise entre le relevé de compteur et la date de facturation. Cette consommation calculée sera déduite de votre prochaine facture sur la base de votre consommation effective pour cette période.

8.3 Vous pouvez choisir de recevoir les factures, mises en demeure et autres documents officiels envoyés par le fournisseur d'énergie soit par courrier, soit par e-mail à l'adresse e-mail que vous avez fournie. Vous êtes tenu de vérifier régulièrement vos e-mails et vous assurer que votre boîte de réception vous permette de recevoir les e-mails du fournisseur d'énergie, et que ces derniers ne soient pas considérés comme des courriers indésirables. Vous êtes tenu de signaler immédiatement tout changement d'adresse électronique au fournisseur d'énergie.

8.4 Vous êtes tenu de payer les factures du fournisseur d'énergie au plus tard dans les quinze (15) jours calendriers à dater de la réception. Si la facture est envoyée par la poste, elle est considérée comme reçue le troisième jour suivant l'expédition. En ce qui concerne le paiement, vous avez le choix entre un virement bancaire ou une domiciliation. Si vous optez pour cette dernière option, le fournisseur d'énergie prévoit un délai minimum de quinze (15) jours calendriers entre la réception de votre facture et l'exécution de la domiciliation. Si, conformément à la réglementation relative aux services de paiement, vous vous opposez au paiement d'une facture par domiciliation, aucun frais ne vous sera facturé pour cela. Vous avez le droit d'exclure la facture ou la facture de clôture du paiement par domiciliation.

S'il est indiqué sur votre facture que le fournisseur d'énergie vous est redevable d'une somme d'argent, il vous remboursera également dans un délai de quinze (15) jours calendrier à dater de la réception. Si le fournisseur d'énergie n'est pas en possession de votre numéro de compte, ce délai de quinze (15) jours calendrier ne commencera à courir qu'à partir du moment où le fournisseur d'énergie est informé de ce numéro.

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

En cas de difficultés de paiement, le fournisseur d'énergie peut vous attribuer un plan de remboursement échelonné. Ce plan de remboursement comprendra maximum douze (12) mensualités et sera établi sur la base de votre historique de paiement. Tout paiement tardif de la mensualité convenue ou de toute autre facture qui n'a pas été incluse dans le plan, donnera à nouveau lieu à la revendication immédiate de tous les montants encore échus sans qu'une mise en demeure supplémentaire ne soit nécessaire.

8.5 Les réclamations relatives à une facture peuvent être formulées et les factures rectifiées jusqu'à douze (12) mois après l'expiration du délai de paiement de cette dernière. Pour les clients professionnels, ce délai est limité à quinze (15) jours calendriers à dater de la réception. Les factures peuvent également être corrigées par la suite si une tierce partie, telle que le gestionnaire de réseau, est à l'origine de la facturation incorrecte ou tardive.

8.6 Si vous ne payez pas votre facture à temps, le fournisseur d'énergie vous enverra un rappel, pour lequel des frais maximum de 7,5 EUR par unité seront facturés. Si, après ce rappel, vous ne payez pas à temps, le fournisseur d'énergie vous enverra une mise en demeure, pour laquelle des frais maximum de 15 EUR par unité seront facturés. Si, en tant que client, vous bénéficiez du statut de client protégé, les frais de rappel ou de mise en demeure ne vous seront pas facturés. En cas de non-paiement après mise en demeure, le fournisseur d'énergie se réserve le droit de résilier le contrat de fourniture conformément à la législation relative aux obligations de service public. Pour les clients professionnels, le fournisseur d'énergie est en droit de suspendre l'approvisionnement ou de résilier le contrat si ce client professionnel ne paie pas l'intégralité des arriérés endéans les 10 jours qui suivent la mise en demeure écrite.

8.7 En cas de non-paiement, le fournisseur d'énergie peut vous facturer des intérêts moratoires. Pour le consommateur, ces intérêts moratoires sont calculés au taux d'intérêt légal à compter de la date de mise en demeure. Pour les clients professionnels, le fournisseur d'énergie applique la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

8.8 Si vous ne payez pas la totalité de la somme après avoir reçu une mise en demeure sans que suite lui soit donnée, le fournisseur d'énergie peut transférer votre dossier à une tierce partie (p. ex. huissier, avocat ou agence de recouvrement) pour recouvrement. Tous les éventuels frais extrajudiciaires et judiciaires sont à votre charge. Les frais extrajudiciaires sont fixés automatiquement et sans autre mise en demeure à hauteur de 10 % du montant impayé avec un minimum de 50 euros pour les consommateurs et de 125 euros pour les clients professionnels, nonobstant le droit du fournisseur d'énergie de justifier les multiples dommages et désavantages.

8.9 Si le fournisseur d'énergie est tenu d'effectuer un paiement en votre faveur en raison d'une erreur de facturation ou d'un remboursement tardif, vous êtes également en droit de réclamer des intérêts moratoires au taux légal, à moins que la réglementation régionale ne prévoie une indemnisation dans ce cas. Les frais de votre mise en demeure (maximum 15 EUR par unité) sont à la charge du fournisseur d'énergie et, dans le cas où vous devriez faire appel à une tierce partie pour recouvrer la créance, vous pouvez réclamer une indemnité pour les frais extrajudiciaires, fixée à un montant forfaitaire de 10% du montant impayé avec un minimum de 50 EUR, nonobstant le droit de justifier des multiples dommages et désavantages.

Artikel 9: Responsabilité

9.1. Les gestionnaires de réseau sont responsables de la continuité de l'approvisionnement en énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions prévues par les législations et réglementations en vigueur. Le fournisseur d'énergie n'en est par conséquent pas responsable. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une restriction ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, vous pouvez contacter votre gestionnaire de réseau.

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

9.2. Nonobstant ce qui précède et nonobstant l'application éventuelle d'un règlement régional en matière de compensation énergétique, le fournisseur d'énergie ne peut être tenu responsable que (i) des dommages matériels directs résultant d'une erreur, et (ii) de la mort ou des dommages corporels résultant d'une action ou d'un manquement. L'indemnisation des dommages matériels directs sera fixée pour chaque sinistre à un forfait équivalent au total des factures émises pour le produit concerné au cours des 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. Les parties ne sont pas responsables l'une envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, de la perte de production ou de la perte de revenus.

9.3. Dans la mesure où la responsabilité du fournisseur d'énergie venait à être menacée en raison de vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil, cette responsabilité est dans tous les cas écartée si le fournisseur d'énergie peut démontrer que le vice était indétectable.

Artikel 10: Amendements au contrat de fourniture

10.1. Les modifications de prix et/ou de conditions qui ne sont pas à votre désavantage peuvent être effectuées à tout moment par le fournisseur d'énergie. Vous en serez notifiés à l'avance via le site web du fournisseur d'énergie et/ou par le biais des documents que vous recevrez par courrier ou par e-mail.

10.2. Les augmentations de prix et/ou les modifications des conditions à votre désavantage sont soumises aux règles décrites ci-après. Le fournisseur d'énergie peut procéder à de telles augmentations et/ou modifications de prix moyennant notification par courrier ou par e-mail au moins deux (2) mois au préalable. La notification par la poste est considérée comme effective au troisième jour suivant la date d'expédition. Si la notification est envoyée par e-mail, la date de notification est la même que la date d'envoi. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'augmentation de prix et/ou les nouvelles conditions, vous devez en informer le fournisseur d'énergie par courrier ou par e-mail dans un délai d'un mois à dater de la réception de la notification. Si vous informez le fournisseur d'énergie de votre refus à temps, cela est automatiquement considéré comme le souhait de résilier votre contrat d'approvisionnement sans frais ni compensation, jusqu'au jour où les nouveaux prix et/ou conditions entreraient autrement en vigueur. Vous devrez, le cas échéant, choisir un autre fournisseur dans les délais impartis. En revanche, si votre refus n'est pas notifié dans le délai imparti, cela signifie que vous acceptez les nouveaux prix et/ou conditions.

Artikel 11: Reprise

Le fournisseur d'énergie est en droit de transférer le contrat de fourniture à une tierce partie, pour autant qu'il veille à ce que vous n'obteniez pas moins de garanties. En cas de transfert, vous en serez informé.

Artikel 12: Force majeure

12.1. En cas de force majeure, les obligations liées au présent contrat de livraison, à l'exception de l'obligation de payer une somme d'argent, sont suspendues ou limitées pendant la période de force majeure. On entend par force majeure : tout événement imprévisible et inévitable, indépendant de la volonté du fournisseur d'énergie, qui constitue un obstacle insurmontable à l'exécution de son obligation, tel que, mais pas exclusivement, une défaillance du réseau, des problèmes de transport ou de distribution, l'impossibilité d'obtenir d'électricité ou de gaz naturel (en suffisance).

12.2. Si le contrat de fourniture ne peut être exécuté pendant plus de trois mois en raison d'un cas de force majeure, tant vous que le fournisseur d'énergie avez le droit de résilier ledit contrat de fourniture par écrit, sans qu'aucune compensation ne soit due à l'autre partie.

Artikel 13: Procuration

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Si vous devenez client du fournisseur d'énergie, vous autorisez ce dernier à demander au gestionnaire de réseau vos données de consommation pour les 3 dernières années en votre nom, à demander la date de fin et le délai de résiliation de votre contrat actuel à votre précédent fournisseur et à résilier ce présent contrat à la date que vous avez indiquée.

Artikel 14: Protection de la vie privée

Étant donné qu'il est responsable du traitement de vos données personnelles, le fournisseur d'énergie traite toujours vos données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection de la vie privée en vigueur. Vous pouvez également retrouver la politique de confidentialité sur le site Internet du fournisseur d'énergie sous la rubrique « Clause de non-responsabilité » ou « Politique de confidentialité ».

Le traitement de vos données a pour principal objectif de gérer les anciens clients, les clients actuels et les prospects, ce qui inclut l'offre et la promotion de produits et services, ainsi que la gestion et l'accès à la partie du(des) sites Internet réservée aux clients, conformément à la législation relative à la protection de la vie privée et au commerce électronique. Certaines données sont également collectées et traitées par nos sous-traitants (principalement nos intermédiaires commerciaux) afin d'exécuter des tâches qui leur sont assignées dans le cadre du traitement susmentionné.

Vous avez le droit de vous opposer à certaines opérations de traitement reprises dans la Politique de confidentialité (comme, par exemple, vous fournir des informations à des fins promotionnelles) en contactant le service client du fournisseur d'énergie.

Vous disposez d'un droit de consultation, de notification, de rectification, de suppression (oubli) et de transfert de données ainsi que du droit d'obtenir une limitation du traitement des données dans certains cas décrits dans la Politique de confidentialité. Pour ce faire, il vous suffit de contacter le service client du fournisseur d'énergie, en joignant une copie de votre carte d'identité.

Vos données personnelles et toutes les données relatives à cet accord seront traitées de manière confidentielle. Le fournisseur d'énergie ne les communiquera jamais à des tierces parties sans votre consentement, à moins qu'il n'y soit obligé en vertu d'une loi, d'un décret, d'une ordonnance ou d'une décision judiciaire.

Artikel 15: Traitement des plaintes

15.1 Si vous avez des réclamations concernant la fourniture d'énergie, vous pouvez vous adresser au service client du fournisseur d'énergie sélectionné (voir article 2).

Pour plus d'informations, veuillez vous référer à votre facture ou au site web de votre fournisseur d'énergie.

15.2 Si vous avez des réclamations concernant le fournisseur d'énergie, vous pouvez également vous adresser directement aux services d'ENBRO (GAELE) à tout moment :

ENBRO SA
Heulsekasteelstraat 9A - 8501 Courtrai

Téléphone 02 / 899 04 68 (accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00)
Adresse email info@gaele.be

15.3 Si vous n'êtes pas satisfait de votre fournisseur d'énergie, vous pouvez (après avoir pris contact en premier lieu avec la compagnie d'électricité ou de gaz naturel concernée et/ou fait appel à la médiation de GAELE) aussi faire appel au Médiateur de l'énergie pour une résolution extrajudiciaire du litige :

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Service de Médiation de l'énergie
Roi Albert II-Laan 8 bte 6 - 1000 Bruxelles

Téléphone 02 211 10 60
Fax 02 211 10 69
Adresse email klacht@ombudsmanenergie.be
<https://www.ombudsmanenergie.be/fr>

Artikel 16: Droit applicable et litiges

16.1 Le droit belge est applicable.

16.2 Les litiges peuvent être portés devant le tribunal du lieu de résidence du défendeur ou devant le tribunal du lieu d'exécution de l'obligation qui fait l'objet du litige, à la discrétion de la partie demanderesse. Le tribunal du lieu de résidence du consommateur est compétent pour tout litige relatif au contrat de fourniture du consommateur.

16.3 Les consommateurs peuvent également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FRw>.

Artikel 17: Droit de rétractation

Vous avez le droit de renoncer au présent contrat de fourniture, sans paiement d'une pénalité et sans motif quelconque, endéans un délai de rétractation de 14 jours calendrier à dater de la réception de la confirmation du contrat de fourniture par le fournisseur d'énergie ou, dans le cas d'une vente par téléphone, à compter de la date à laquelle vous avez confirmé le contrat de fourniture. Pour exercer ce droit de rétractation, vous êtes tenu d'informer le fournisseur d'énergie de cette décision par le biais d'une déclaration claire (par exemple par courrier, fax ou e-mail). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation qui est disponible en téléchargement sur le site Internet du fournisseur d'énergie.

Si vous avez demandé à ce que la fourniture de gaz/électricité commence pendant la période de rétractation, vous serez redevable d'un montant proportionnel à ce que vous avez déjà consommé au moment où vous informez le fournisseur d'énergie que vous résiliez contrat de fourniture.

Le consommateur peut exercer gratuitement son droit de rétractation, qui met alors fin à toute obligation des parties.

Conditions générales pour la fourniture d'énergie aux consommateurs et aux clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals de leurs points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.

Annexe

Livre VI - Code du droit économique

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter contrat)

À l'attention de (nom du fournisseur d'énergie)

(Rue et numéro)

(Code postal et localité)

E-mail

Numéro de téléphone

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous :

.....

Commandé le (*)/reçu le (*) :

.....

— Nom du (des) consommateur(s) :

.....

— Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

— Date :.....

— Signature du (des) consommateur(s)

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

.....

(*) Biffer la mention inutile.