

1. Définitions

Client : Toute personne physique ou morale qui a conclu ou conclut à des fins non professionnelles, un Contrat de fourniture d'électricité avec le Fournisseur.

Contrat de fourniture : Ensemble des conventions entre le Fournisseur et le Client relatives à la Fourniture. Il est déterminé par les Conditions générales, les Conditions particulières et toutes autres stipulations contractuelles ainsi que l'Annexe relative aux obligations de service public applicables aux clients résidentiels.

Électricité verte : Énergie conforme aux caractéristiques de l'énergie verte, telle que définie par la législation applicable en Région wallonne.

Fournisseur : La Société Energie 2030 Agence S.A., ayant son siège social établi à Raeren Pütztag, 8, Belgique, (TVA : BE 473.740.377) détenteur d'une licence de fourniture pour la Région wallonne obtenue le 16 juillet 2007, www.energie2030.eu (Mon. Belge, 8 janvier 2001).

Fourniture : La vente et mise à disposition sur le réseau, à l'exclusion du transport ou de la distribution de l'électricité, de la quantité d'électricité convenue entre le Fournisseur et le Client.

Gestionnaire de réseau : Gestionnaire de réseau auquel le Client est raccordé. Les coordonnées des Gestionnaires de réseau sont disponibles sur le site Internet de l'autorité de régulation wallonne, la CWaPE (www.cwape.be).

Partie(s) : Le Client ou le Fournisseur.

Point de prélèvement : Point où le Fournisseur met à disposition du Client la puissance électrique. Le Point de prélèvement est identifié par une adresse dans les Conditions particulières et possède un code EAN unique.

Réseau : Ensemble des connexions destinées au transport d'électricité ainsi que les transformateurs, stations de connexions, de distribution, sous station et autres outils y afférents relevant de la responsabilité du Gestionnaire de réseau.

Site : Lieu de résidence où l'électricité est prélevée.

A moins que le présent Contrat n'y déroge expressément, les concepts tels que le Contrat de raccordement, le Point de raccordement, le Compteur et autres concepts utiles dans la bonne exécution ou l'interprétation du présent Contrat de fourniture, s'entendent conformément aux définitions de la législation et des Règlements techniques applicables et disponibles sur le site Internet de la CWaPE (www.cwape.be).

2. Objet du Contrat

Le Fournisseur s'engage à vendre et à livrer au Client de l'électricité au prix et au Point de prélèvement convenus.

Le Client s'engage à acheter et prélever l'électricité auprès du Fournisseur aux conditions convenues.

3. Conclusion, entrée en vigueur et durée du Contrat

3.1 Le présent Contrat entre en vigueur le jour de sa signature par le Client. La Fourniture commence à la date indiquée dans les Conditions particulières. Le Fournisseur fait le nécessaire pour être enregistré pour cette date comme Fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau pour le Point de prélèvement concerné. Le Gestionnaire de réseau est responsable en cas de retard d'enregistrement.

3.2 Lorsque le présent Contrat est conclu en-dehors de l'entreprise, le Client peut renoncer au Contrat de fourniture dans les sept jours ouvrables suivant le jour de réception de la confirmation écrite du Contrat de fourniture. Le Client notifie sa renonciation au Fournisseur par écrit.

Lorsque le présent Contrat est conclu à distance, le Client peut renoncer au Contrat de fourniture dans les quatorze jours calendriers suivant le jour de réception de la fourniture de l'électricité. Le Client notifie sa renonciation au Fournisseur par écrit.

Aucun contrat ne sera conclu par téléphone.

3.3 La durée du Contrat est déterminée dans les Conditions Particulières et est d'une durée minimale d'un an à compter de la date du début de fourniture définie dans les Conditions Particulières signées par le client. En cas de retard dans l'installation des équipements nécessaires à la fourniture, le Gestionnaire de réseau est responsable.

A chaque échéance, le Contrat est automatiquement prolongé pour une durée équivalente à la durée initiale du contrat, sauf résiliation expresse d'une des Parties. Le Fournisseur informe le Client par écrit de la prolongation automatique du Contrat, des modifications éventuelles du Contrat et de la possibilité de résilier le Contrat un mois avant le début du préavis que doit respecter le Client pour notifier au Fournisseur sa demande de résiliation.

4. Engagements du Fournisseur

4.1 Le Fournisseur s'engage à vendre, à fournir et à transférer la propriété de l'électricité au Point de prélèvement du Client et selon les caractéristiques convenues entre les Parties.

4.2 En cas de changement de fournisseur, le Fournisseur s'informe sur l'existence du contrat actuel, sur la durée de ce contrat et sur les délais de résiliation en vigueur. Sur la base de ces informations, le Fournisseur informe le Client sur les conséquences éventuelles qui découlent du fait qu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur.

Sauf stipulations contraires écrites du Client, le Fournisseur s'engage à régler la cessation ou résiliation du Contrat en cours du Client. Il veille également à ce que son Contrat de fourniture ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation fixé dans l'ancien contrat de fourniture

ou, en cas de contrat de fourniture à durée déterminée, à l'expiration de sa durée.

4.3 Lorsque le Client est alimenté par un système de cartes rechargeables répondant aux exigences légales et techniques en vigueur, le Fournisseur remet au Client une liste des points de vente et d'alimentation de la carte rechargeable, en précise les modalités d'alimentation et invite le Client à joindre les services du Gestionnaire de réseau concerné pour la fourniture de cartes, l'initialisation ou toute modification de celles-ci.

4.4 Le Fournisseur s'engage à obtenir et maintenir toutes les autorisations nécessaires pour effectuer la Fourniture.

5. Engagements du Client

5.1 Le Client s'engage :

1. à prélever auprès du Fournisseur de l'électricité sur le Point de prélèvement.
2. à payer la quantité d'électricité prélevée au prix convenu entre les Parties ;
3. à communiquer au Fournisseur l'ensemble des données, incidents et changements qui sont à sa disposition et qui sont nécessaires pour la mise en œuvre du présent Contrat, notamment, sans être limitatif :

-les dommages, défauts ou irrégularités observés ou soupçonnés au niveau du Compteur, y compris les bris de scellés ;

-les changements de nom, d'adresses de facturation, correspondance et courriels ainsi que de numéro de compte en banque.

4. à ne pas entraver la mesure et le comptage de la quantité d'électricité prélevée.

5.2 Le Client se charge de conclure un contrat de raccordement avec le Gestionnaire de réseau concernant le Raccordement de son site au Réseau (compteurs, installations, etc.) et de la conformité de ce raccordement avec les règlements techniques applicables.

5.3 Dans la mesure du possible, le Client veille à empêcher tout acte pouvant porter entrave à la Fourniture par le Fournisseur.

5.4 En Région wallonne, les dispositions légales et réglementaires relatives aux obligations de service public à caractère social sont prioritaires sur les dispositions ci-dessus. Le Client protégé ou qui a droit au tarif social communique au Fournisseur les preuves et documents reconnus, conformément à la législation applicable et notamment celles reprises en annexe.

6. Qualité et continuité de la Fourniture

6.1 Le Fournisseur veille à ce que l'électricité fournie au Client soit ininterrompue et d'une qualité conforme aux règlements techniques applicables.

6.2 Le Gestionnaire de réseau est responsable de la continuité et de la qualité de la Fourniture d'électricité. Les conditions en vigueur peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Gestionnaire de réseau.

6.3 Le Fournisseur n'est responsable ni des manquements du Gestionnaire de réseau ni des préjudices découlant du non-respect des obligations de ce dernier ou du non respect des contrats conclus entre le Client et le Gestionnaire du réseau.

7. Prix

7.1 Le prix est un prix unitaire qui distingue les différentes composantes de la facture. Il comprend :

-l'électricité, à savoir le prix du kWh de l'électricité fournie convenu entre les Parties, hors TVA, et figurant aux Conditions particulières ;

-les redevances d'accès aux réseaux de transport et/ou de distribution, hors TVA ;

-les redevances, surcharges, contributions, cotisations fédérales et régionales, frais de fonctionnement des instances régulatrices, ristournes ;

- les coûts découlant des obligations légales de remettre des certificats verts, de chaleur écologique, de cogénération et/ou de certificats analogues en vue du développement des sources d'énergie renouvelables, et des obligations légales relatives à l'environnement ; et les coûts relatifs à la politique de réduction des émissions de gaz à effet de serre ;

-la TVA.

7.2 Les redevances d'accès aux réseaux de transport et/ou de distribution et les redevances, surcharges et cotisations fédérales et régionales sont répercutées dans leur intégralité au Client. Elles sont calculées séparément, selon les modalités définies dans les Conditions particulières.

7.3 Le Fournisseur tient sur son site Internet toutes les informations relatives aux paramètres d'indexation, aux tarifs applicables et aux redevances, cotisations et surcharges.

7.4 Les frais d'ouverture ou de fermeture du Point de fourniture ne sont pas inclus dans le prix. Ces frais sont facturés par le Gestionnaire de réseau et, le cas échéant, sont refacturés au Client. Les loyers, indemnités pour services réseaux supplémentaires, amendes réactives et/ou autres frais éventuels émanant du Gestionnaire de réseau ou de toute autre instance compétente sont automatiquement répercutés dans leur intégralité auprès du Client.

8. Installations et compteurs

L'électricité vendue et livrée au Client est mesurée conformément aux exigences techniques et légales en vigueur, et notamment le règlement technique et le Code de comptage applicables.

9. Limitations et interruptions de la fourniture

9.1 Lorsque le Gestionnaire du réseau limite ou interrompt la fourniture d'électricité, le Fournisseur est habilité à limiter ou suspendre sa Fourniture.

9.2 Le Fournisseur respecte les obligations de service public. Dans ce cadre, et pour autant que les obligations de service public soient respectées, le Fournisseur peut limiter ou interrompre la Fourniture, si et aussi longtemps que le Client :

- refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget ;
- fraude.

Cette limitation ou interruption est sans préjudice du droit du Fournisseur à résilier le présent Contrat.

Il est mis fin à la limitation ou l'interruption de la Fourniture après disparition de sa cause et après paiement complet des frais engagés par le Fournisseur pour la limitation ou l'interruption et la reprise de la Fourniture, ainsi que tout autre préjudice qu'il aurait éventuellement subi, à moins que la législation applicable, notamment en matière d'obligations de service public, n'en dispose autrement.

10. Responsabilité

10.1 Le Fournisseur n'engage pas sa responsabilité pour les limitations, interruptions ou absence de Fourniture d'électricité dus par le Gestionnaire de réseau ou le Client.

10.2 Le Client est responsable de la conclusion du contrat de raccordement avec le Gestionnaire de réseau et de la conformité de ce raccordement avec les règlements techniques applicables. Le Fournisseur ne fait pas partie du contrat de raccordement et décline dès lors toute responsabilité quant au respect dudit contrat par le Client ou le Gestionnaire de réseau.

10.3 Le Fournisseur n'engage sa responsabilité que pour les dommages matériels directs résultant d'une faute lourde ou intentionnelle, sans préjudice à sa responsabilité en cas de dommages corporels causés au Client (personne physique) et résultant d'un acte ou d'une omission du Fournisseur.

Le Fournisseur n'est pas responsable vis-à-vis du Client des dommages indirects ou consécutifs tels, notamment une perte de production, un manque à gagner, et une perte de revenus ou de bénéfices.

En tous cas, la responsabilité du Fournisseur est limitée à une somme forfaitaire de deux mois de facturation.

10.4 En cas de faute, le Client est responsable de tous les dommages matériels directs du Fournisseur. Il garantit le Fournisseur contre les actions éventuelles de tiers relatives au dommage et au coût concernant les obligations du Fournisseur dans le présent Contrat.

11. Force majeure

11.1 La survenance d'une situation de force majeure suspend temporairement l'exécution des obligations des Parties pour la durée de l'événement à l'origine de la force majeure, sans que la responsabilité des Parties ne soit engagée.

On entend par force majeure au terme du présent Contrat, les événements indépendants de la volonté des Parties, imprévisibles et inévitables, intervenus après l'entrée en vigueur du présent Contrat et qui empêchent l'exécution intégrale ou partielle des obligations dérivant du Contrat de fourniture.

Les circonstances suivantes constituent des situations de force majeure, sans être limitatives : toutes défaillances quelconques du Gestionnaire de réseau ou du Réseau ; grève ; actes de guerre ; incendie, inondations, tremblements de terre, tempêtes, cyclones et autres circonstances climatiques exceptionnelles ; pannes de systèmes indépendantes du Fournisseur ou du Client, dû ou non à un virus ; actes de terroristes ou de vandalisme, les dommages causés par des actes criminels ou menaces de même nature ; changements législatifs ou réglementaires de nature à suspendre, empêcher ou entraver l'exécution du Contrat de fourniture ; interruption, suspension ou cessation, non consécutives à un comportement fautif du Client, des contrats nécessaires à l'accès et à l'utilisation du réseau ; décisions d'autorités civiles ou militaires ou d'instances judiciaires ; la fermeture d'installations électriques en raison d'explosions, d'inondations ou pénurie d'eau, de pénurie de puissance, de panne des installations, d'accidents affectant l'opération ou l'équipement ou causés par des tiers ; etc.

11.2 La Partie qui invoque une situation de force majeure notifie l'autre Partie par écrit ou, si besoin, par tout autre moyen plus rapide (téléphone, fax, courriel), des raisons de la non-exécution de ses obligations et de la durée raisonnablement prévisible de cette non-exécution.

11.3 La Partie qui invoque une situation de force majeure s'engage à tout mettre en œuvre pour limiter les conséquences de la non-exécution de ses obligations envers l'autre Partie et les tiers et pour exécuter au plus vite ses obligations.

11.4 Lorsque la situation de force majeure dure plus de trois mois, les deux Parties sont en droit de mettre fin par écrit à tout ou partie du présent Contrat, sans qu'aucune des deux ne soit redevable à l'autre d'une indemnisation.

12. Facturation – intérêts et coûts – rectification

12.1 Le Fournisseur envoie mensuellement, trimestriellement ou bimestriellement des factures d'acomptes intermédiaires à l'adresse convenue entre les Parties. Le montant de ces factures est déterminé

par le Fournisseur sur base des données de comptage fournies par le Gestionnaire de réseau.

12.2 Le Client peut demander une révision des factures d'acompte intermédiaires. Le Fournisseur informe le Client dans un délai raisonnable de la possibilité ou non de faire suite à la demande de révision.

12.3 Le Fournisseur envoie une fois par an à son Client une facture annuelle de régularisation qui comprend la consommation relative aux douze derniers mois et qui régularise les factures d'acomptes intermédiaires en fonction de la consommation réelle d'électricité du Client.

12.4 La facture annuelle de régularisation est accompagnée d'un bilan récapitulatif analysant les consommations d'électricité du Client.

12.5 Les factures doivent être acquittées dans les vingt jours à compter de la date de la facture. Le Client peut payer ses factures et éventuelles avances par domiciliation ou virement. Lorsqu'il paye par domiciliation, le Client veille à ce que le compte à débiter soit suffisamment approvisionné. L'ordre de domiciliation n'est exécuté qu'à partir du vingtième jour suivant la date des factures. Si la banque et/ou l'institution postale refuse un ordre de domiciliation, les frais encourus par le Fournisseur sont facturés au Client.

12.6 En cas de retard de paiement d'une facture, les autres factures deviennent immédiatement exigibles, sans mise en demeure et même si un délai ou un plan de paiement avait été accordé pour celles-ci. Le Fournisseur peut également imputer des intérêts, au taux d'intérêt légal.

12.7 Lorsque le Client reste en défaut de paiement dans le délai prescrit et refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget, le Fournisseur peut, après rappel et mise en demeure préalable du Client et conformément à la procédure prévue par la législation relative aux obligations de service public notamment reprise en annexe, interrompre la fourniture.

12.8 Les frais exposés par le Fournisseur pour le recouvrement de ses factures sont à la charge du Client, à moins que la législation applicable, notamment en matière d'obligations de service public, n'en dispose autrement.

12.9 La contestation d'une facture doit être portée à la connaissance du Fournisseur par écrit dans les douze mois suivant la réception de la facture litigieuse. Si la contestation est fondée ou doit encore être examinée, le Fournisseur suspend le recouvrement des montants en souffrance et contestés.

12.10 En cas d'erreur de facturation, les Parties se concertent en vue de trouver une solution. La partie de la facture non contestée par le Client doit être payée. La facture peut ensuite être rectifiée dans les douze mois suivant la date limite de paiement de la facture en question, sauf si cette rectification est due à des parties tierces.

12.11 Lorsque le Client a droit à un remboursement suite à une erreur de facturation du Fournisseur, les intérêts sont calculés au taux légal.

12.12 Lorsque le niveau de qualité des services convenu entre les Parties n'est pas atteint, le Client peut recevoir une compensation de la part du Fournisseur ou être remboursé. Les Parties se concertent pour déterminer la nature de la compensation ou la hauteur du remboursement.

13. Garantie

13.1 Le Fournisseur peut soumettre la conclusion du présent Contrat à la constitution d'une garantie lorsque :

- le Client a des dettes impayées et échues vis-à-vis du Fournisseur ;
- le contrat avec l'ancien fournisseur a été résilié parce que le Client ne payait pas ses factures ;

- le Client a eu un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation chez le Fournisseur ou chez son ancien Fournisseur.

Lorsque le coopérant met en garantie son action, celle-ci remplace les autres demandes de garantie.

13.2 Le Fournisseur ne peut en aucun cas imposer le paiement d'une garantie en raison de l'existence, du placement ou de l'activation d'un compteur à budget, conformément aux obligations de service publics imposées par la législation applicable et notamment reprise en annexe.

13.3 La garantie doit être versée par le Client dans les 14 jours calendriers suivant la demande du Fournisseur.

13.4 Le montant de la garantie est limité à une consommation forfaitaire d'électricité de 2 mois ou à la valeur d'une part dans une des coopératives agréées déterminée dans les Conditions particulières.

13.5 La garantie est restituée au Client lorsqu'elle ne se relève plus nécessaire et, à tout le moins, six semaines après la facture de clôture du présent Contrat, ou dans le cas d'une part de coopérative agréée, sur demande, après renvoi du formulaire de résiliation disponible sur demande, le cas échéant après déduction des montants qui restent éventuellement dus au Fournisseur.

14. Résiliation du Contrat

14.1 Indépendamment d'une résiliation amiable, chaque Partie peut résilier le Contrat lorsque celui-ci arrive à échéance. La demande de résiliation d'une Partie doit être envoyée à l'autre Partie par lettre recommandée deux mois avant la fin du présent Contrat.

La réception par le Fournisseur de l'avis de changement de fournisseur dans le respect du préavis de deux mois équivaut à une demande de résiliation par lettre recommandée.

14.2 Le Fournisseur est en droit de résilier le présent Contrat, dans le respect de la législation applicable aux obligations de service public notamment reprise en annexe et moyennant le respect d'un préavis d'un mois, lorsque le Client :

- refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget ;
- fraude.

14.3 En cas de résiliation du Contrat de fourniture, le Fournisseur s'engage à :

1. envoyer au Client un seul décompte final dans un délai raisonnable, à apprécier en fonction de l'envoi des données nécessaires par des parties tierces (comme les données de mesure par les Gestionnaires de réseaux de distribution) et sous réserve de rectification de ces données par les parties intéressées. Ce décompte final comprend tous les frais et avances, à l'exception des rectifications rétroactives de tarifs, redevances, suppléments et cotisations ;
2. rembourser le Client dans les 15 jours calendriers à dater de la réception du décompte final ;
3. ne pas facturer au Client, à l'exception d'un seul décompte final, des frais administratifs pour autant que la cessation du contrat a eu lieu dans le respect des conditions contractuelles.

14.4 La résiliation du Contrat de fourniture par le Fournisseur pour défaut de paiement ne peut donner lieu ni à une indemnité de rupture et/ou une indemnité de résiliation pour cessation prématurée, ni au remboursement des frais administratifs ou similaires déboursés pour la rupture du Contrat de fourniture.

14.5 En cas de changement de fournisseur, aucune indemnité de rupture ne peut être facturée pour résiliation prématurée et/ou non conforme lorsque la date réelle de changement ne correspond pas à la date de changement demandée.

14.6 Le Client peut résilier le Contrat de fourniture par lettre recommandée moyennant le respect d'un préavis d'un mois lorsque le Fournisseur commet un manquement contractuel grave et ne s'exécute pas quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée.

Le Client peut demander, le cas échéant, réparation des dommages subis.

14.7 Le Client qui résilie intempestivement ou irrégulièrement son Contrat de fourniture paye au Fournisseur une indemnité de cinquante euros si la résiliation a lieu dans les six mois qui précèdent la fin de la période contractuelle ou de septante cinq euros dans les autres cas.

15. Modification du Contrat de fourniture

15.1 Les dispositions et le prix du présent Contrat peuvent être assujettis à des modifications imposées par les autorités compétentes. Les modifications entrent en vigueur deux mois suivant leurs notifications au Client, sauf date ultérieure ou date imposée par les autorités dont émanent les modifications. Les modifications sont valablement notifiées par courrier postal ou électronique adressé au Client ou par une mention figurant sur la facture. La notification est considérée effectuée le jour de la réception en cas de courrier postal et le jour de l'envoi en cas de courrier électronique.

15.2 Les modifications s'appliquent au Contrat de fourniture existant.

15.3 La version actualisée des Conditions générales est publiée sur le site Internet du Fournisseur (www.energie2030.eu).

16. Cession

16.1 Le Fournisseur peut céder le Contrat de fourniture à une filiale ou société mère, pour autant que cette dernière s'engage à respecter le Contrat de fourniture et que la cession est notifiée au Client.

16.2 Les Parties ne peuvent céder le présent Contrat à un tiers qu'avec l'accord exprès de l'autre Partie et moyennant l'engagement du tiers à respecter le Contrat de fourniture.

16.3 La cession du Contrat de fourniture fait l'objet d'un avenant.

17. Mandat

Sauf dispositions contraires dans les conditions particulières, le Client mandate le Fournisseur pour :

- Demander au nom et pour le compte du Client au Gestionnaire de réseau ses données de consommation pour les trois dernières années précédant l'entrée en vigueur du Contrat de fourniture et pendant la durée d'exécution du Contrat de fourniture ;
- D'entreprendre, si besoin, au nom et pour le compte du Client toutes les démarches utiles au changement de fournisseur, et notamment demander le code EAN du Client, la date de fin et le délai de préavis du contrat de fourniture en cours.

18. Confidentialité

18.1 Les Parties s'engagent à traiter confidentiellement les données relatives au Contrat de fourniture, en particulier en ce qui concerne les données de consommation.

18.2 Le Fournisseur ne peut communiquer ces données à des tiers qu'avec l'autorisation du Client, sauf lorsque les données sont demandées par une autorité administrative ou instance judiciaire.

19. Protection des données personnelles

19.1 Le Fournisseur enregistre dans ses fichiers les données personnelles du Client. Ces données sont traitées uniquement à des fins internes, commerciales et/ou de marketing.

19.2 En application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le Client peut, après avoir prouvé son identité, recevoir gratuitement une copie sur papier des données à caractère personnel qui le concernent. Le cas échéant, il peut demander par écrit

au Fournisseur la correction des données inexacts, incomplètes ou non pertinentes.

20. Déménagement

20.1 En cas de déménagement, le Client informe le Fournisseur par écrit au moins quatre semaines à l'avance. Le Contrat de fourniture est poursuivi à la nouvelle adresse, sauf si le Client résilie le Contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région, d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité ou en raison du fait que le Client va habiter chez une personne qui a déjà un contrat de fourniture d'électricité. En cas de résiliation, le Client n'est pas redevable d'une indemnité de rupture et/ou de résiliation anticipée.

Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendriers après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans coordination officielle au 11 juin 2008 l'habitation précédente au plus tard le quarante-cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.

20.2 Lorsque le Contrat de fourniture est poursuivi à la nouvelle adresse, les conditions particulières sont adaptées à la nouvelle situation.

20.3 Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le Fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le Client, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts.

Le Fournisseur peut demander au Client de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le Client que par le nouvel habitant.

21. Traitement des plaintes

21.1 Le Fournisseur s'engage à utiliser tous les moyens raisonnables pour améliorer ses procédures internes d'enregistrement, de traçabilité et de traitement des plaintes éventuelles du Client, notamment en raccourcissant les temps d'attente, en traitant les plaintes dans un délai raisonnable et en offrant sur leur site web des formulaires de plainte standardisés.

21.2 Le Fournisseur s'engage, dans les 5 jours ouvrables (ou 10 jours ouvrables en cas de contestation d'une facture et en tout cas avant la date limite de paiement), à répondre aux questions et réclamations du Client. Dans cette réponse, il est au moins mentionné si la plainte est fondée ou non (y compris la motivation si la plainte n'est pas fondée) ou si elle doit être examinée davantage. Dans ce dernier cas, le Fournisseur mentionne la date à laquelle le Client recevra la réponse définitive. Lorsque le Fournisseur a besoin d'informations de tiers (par exemple, du Gestionnaire de réseau) pour la réponse, il le communique au Client, en mentionnant les informations dont il a besoin dans ce cas et qui en dispose et il indique dans quel délai suivant la réception de ces informations une réponse sera fournie au Client. Le Fournisseur réclame immédiatement les informations aux tiers.

22. Litiges et droit applicable

Le Contrat de fourniture est régi par le droit belge. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, ou l'annulation du Contrat de fourniture est porté devant les Tribunaux d'Eupen.

23. Clauses finales

23.1 Les Conditions générales sont applicables à l'ensemble des contrats de fourniture, offres et demandes entre le Client et le Fournisseur. L'application de toutes autres Conditions générales est formellement exclue.

Au plus tard à la conclusion du Contrat de fourniture, le Fournisseur remet au Client un exemplaire du Contrat de fourniture.

23.2 Les Conditions particulières complètent et dérogent aux Conditions générales.

23.3 La caducité ou annulation d'une disposition du présent Contrat n'entraîne pas la caducité ou l'annulation de l'ensemble du Contrat de fourniture. Le Fournisseur et le Client se concertent et négocient une nouvelle disposition conforme à l'intention des parties.

23.4 Les Parties ne peuvent déroger au présent Contrat que par écrit.

23.5 Les dispositions légales relatives à la procédure en cas de défaut de paiement, au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance et, le cas échéant, aux clients protégés, sont applicables. Consultez les textes entiers dans le Décret Electricité du 12 avril 2001 (M.B. du 01/05/2001), et leurs arrêtés d'exécution, dont notamment les Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (Arrêté OSP Electricité; M.B. du 20/04/02006); les textes sont repris en Annexe ou peuvent être consultés sur le site Internet de la CWaPE : www.cwape.be