

Option POWEO Help Particuliers

INTRODUCTION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont applicables aux Options POWEO Help Electricité, POWEO Help Gaz et POWEO Help Electricité et Gaz.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les termes et les conditions d'application des Options POWEO Help Electricité, Help Gaz et Help Electricité et Gaz, ci-après désignées individuellement « l'Option POWEO », disponibles 24h/24 et 7j/7 pour tout Client Particulier souscrivant pour ses besoins personnels. L'option POWEO souscrite par le Client figure sur son Bulletin de souscription.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes CGV, POWEO a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de AWP P&C S.A. Belgian branch (dénommée dans le texte : Allianz Global Assistance), Rue des Hirondelles 2, 1000 Bruxelles, agréé comme compagnie d'assurances sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise : 0837.437.919, assurant le risque garanti dans le cadre des présentes CGV. AWP P&C S.A. – Belgian Branch est la succursale belge de la compagnie française d'assurance AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 à 93400 Saint Ouen – RCS Bobigny 519 490 080.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente de fourniture d'électricité et/ou de gaz souscrit par le Client.

« **Chaudière** » : désigne l'appareil de production d'eau chaude à destination du circuit de chauffage situé sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture de gaz que le Client a conclu avec POWEO. La chaudière utilise du gaz naturel comme combustible.

« **Chauffe-eau** » : désigne l'appareil de production d'eau chaude sanitaire du Client situé sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture de gaz que le Client a conclu avec POWEO. Le chauffe-eau utilise du gaz naturel comme combustible.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client Particulier** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique titulaire d'un contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès de POWEO, et qui a adhéré à l'Option POWEO.

« **Evènement garanti survenant sur l'Installation électrique intérieure** » : désigne la panne ou le dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure du Lieu d'intervention provoquant une interruption de la fourniture en électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure.

« **Evènement garanti survenant sur la chaudière et sur le chauffe-eau** » : désigne la panne ou le dysfonctionnement survenu sur la chaudière, ou sur le chauffe-eau (brûleur, thermostat, réglage du gaz, expulsion, fuite, obstruction dans les conduites ou le réservoir, etc).

« **Evènement garanti survenant sur l'Installation intérieure de gaz** » désigne une panne ou dysfonctionnement survenu sur l'Installations intérieures alimentées au gaz depuis le

compteur (non-compris) provoquant une interruption de la fourniture en gaz ou une défaillance de l'Installation intérieure de gaz. « **Evènement Garanti** » : désigne communément l'Evènement garanti survenant sur l'Installation électrique intérieure, l'Evènement garanti survenant sur la chaudière et sur le chauffe-eau et l'Evènement garanti survenant sur l'Installation intérieure de gaz en fonction de l'Option à laquelle le Client a souscrit.

« **Installation électrique intérieure** » désigne l'installation électrique intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du disjoncteur principal de branchement jusqu'aux points d'alimentation (prises de courant), à l'exclusion des appareils électriques qui y sont raccordés y compris les panneaux solaires, située sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'électricité que le Client a conclu avec POWEO

« **Installation intérieure de gaz** » : désigne l'installation de gaz naturel intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils alimentés en gaz (y compris flexibles et robinets), à l'exclusion de ces appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'électricité que le Client a conclu avec POWEO.

« **Installation Garantie** » : désigne communément la Chaudière, le Chauffe-eau, l'Installation électrique intérieure et l'Installation intérieure de gaz en fonction de l'Option à laquelle le Client a souscrit.

« **Lieu d'intervention** » : désigne l'adresse du Point de Livraison du Client qui fait l'objet de son contrat de fourniture d'énergie conclu avec POWEO. Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être situé Belgique et être desservi par une voie carrossable. En outre :

- N'est pas un Lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux CGV toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

- Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique Lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée. En cas de déménagement, l'Option POWEO sera automatiquement résiliée.

« **Option POWEO Help Electricité** » : désigne le service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client, commercialisé en option par POWEO et fourni selon les modalités définies aux présentes CGV.

« **Option POWEO Help Gaz et Electricité** » : désigne les services d'assistance dépannage sur l'Installation de gaz, le chauffe-eau ou la chaudière du Client et les services d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client, commercialisés en option par POWEO et fournis selon les modalités définies aux présentes CGV.

« **Option POWEO Help Gaz** » : désigne le service d'assistance dépannage de l'Installation de gaz, du chauffe-eau ou de la chaudière du Client, commercialisé en option par POWEO et fourni selon les modalités définies aux présentes CGV.

« **POWEO** » : désigne Direct Energie Belgium, Société Anonyme de droit belge, au capital de 100 000 euros, 149, Avenue Louise, boîte 24, 1050 Bruxelles, numéro d'entreprise BCE : 0536.909.351.

Code NACE-BEL: 35110

Option POWEO Help Particuliers

POWEO est une marque déposée, propriété de Direct Energie et de Poweo, commercialisant ses offres sous le nom « POWEO ».

« **Professionnel qualifié et agréé** » ou « **Professionnel** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations d'électricité et de gaz et/ou de chaudière et/ou du chauffe-eau.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE L'OPTION

Pour permettre à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 :

0032 2 773 61 94 (tarif vers un numéro géographique).

Lors de cet appel, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement Garanti selon l'Option POWEO à laquelle le Client Bénéficiaire aura souscrit.

La réparation de l'Evènement Garanti concerné par un autre prestataire, sans l'accord préalable d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client.

3.1 Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé

Si lors du diagnostic préliminaire, il apparaît que l'intervention d'un Professionnel s'avère nécessaire, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE organise celle-ci en quatre heures. Le nombre d'intervention par an n'est pas limité.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation électrique intérieure et de son Installation de gaz aux normes réglementaires en vigueur. Si l'Installation électrique intérieure et/ou l'Installation de gaz faisant l'objet du dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

Le Client donne son accord pour que toutes les réparations, tous les transports et le (dé)montage soient effectués par le Professionnel suivant son avis technique. Le Professionnel en supporte l'entière responsabilité.

3.2 Garanties relatives à chacun des éléments

Si le diagnostic par téléphone révèle qu'une intervention d'un réparateur est nécessaire, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE organisera une telle intervention et prendra en charge les frais de déplacement, les heures de travail et le coût des pièces de rechange pour un montant maximum de 400 euros TVA inclus par intervention. Aucune franchise ne sera facturée au Client.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention notamment pour les conséquences du sinistre ou de la recherche de fuite (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du Client Bénéficiaire.

3.3 Obligations du Client en cas d'Evènement Garanti

A l'exception de toutes les autres obligations déjà mentionnées dans les présentes Conditions Générales, le Client est tenu aux obligations suivantes :

- En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations qui cause un préjudice à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, cette dernière peut retrancher le préjudice qu'elle a subi de ses prestations. Le non-respect de ses obligations par le Client à des fins frauduleuses entraîne systématiquement la perte de l'ensemble de ses droits aux prestations d'assurance assuré dans le cadre de l'Option POWEO.
- En cas d'Evènement Garanti, et après avoir réalisé les premières mesures d'urgence le cas échéant (ex : fermeture de l'arrivée de gaz) le Client doit immédiatement contacter ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE et se conformer à ses instructions au numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : 0032 2 773 61 94 (prix d'un appel local).
- Le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences négatives d'un Evènement Garanti.
- Si le Client bénéficie d'autres assurances couvrant le même Evènement Garanti, selon l'Option POWEO à laquelle il aura souscrit, il devra communiquer à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ces assurances et l'identité de des assureurs.

3.4 Garanties contractuelles et légales

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE accorde une garantie contractuelle de trois mois sur les prestations effectuées par le Professionnel (déplacement, pièces et main d'œuvre) dans le cadre de l'Evènement garanti. Cette garantie, accordée par ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, court à compter de la date d'intervention du Professionnel. Pour en bénéficier, il appartient au Client de contacter par téléphone ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE en indiquant son numéro de dossier.

Cette clause ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'un des Evènements Garantis.

En outre, elle ne prive en aucun cas le Client d'exercer toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle qui lui est légalement reconnue.

3.5 Exclusions communes aux différentes Options POWEO Help

3.5.1. Sinistres exclus :

3.5.1.1. Tous les sinistres qui existaient avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question.

3.5.1.2. Toutes les circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.

3.5.1.3. Les réparations dans des espaces communs.

3.5.1.3. Les installations qui se trouvent dans un lieu public.

3.5.1.4. Les défaillances causées intentionnellement par le Client ou causées à son su.

3.5.1.5. Les dommages à la suite d'une guerre, d'une guerre civile, d'une insurrection, d'une révolution ou d'une émeute.

3.5.1.6. Tous les dommages qui sont la conséquence de réparations qui ont été effectuées avec l'accord du Client et sous son contrôle. Seul le Professionnel est responsable des dommages survenant à la suite d'une prestation qu'il a effectuée.

Option POWEO Help Particuliers

3.5.1.7. Les travaux nécessitant une excavation ou un perçage avant de procéder à une réparation.

3.5.1.8. Faillite et insolvabilité.

3.5.1.9. Tentative de suicide et suicide.

3.5.1.10. Attentats terroristes.

3.5.1.11. Épidémies et quarantaine.

3.5.1.12. Catastrophes naturelles.

3.5.1.13. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans le présent contrat.

3.5.1.14. Les installations :

- qui sont sous la garantie de l'installateur ou du constructeur ;
- pour lesquelles aucune facture originale ou preuve d'achat ne peut être présentée ;
- achetées en dehors de l'Union Européenne ou utilisées à une autre adresse que l'adresse de consommation indiquée à POWEO ;
- qui servent à un usage collectif ;
- desquelles le numéro de série d'origine a été effacé ou est illisible.

3.5.1.15. Utilisation :

- d'accessoires qui ne sont pas autorisés par le fabricant ;
- à titre professionnel.

3.5.1.16. Réparations :

- réparations effectuées par le Client lui-même ou par un autre réparateur que celui d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ;
- pour des dommages esthétiques comme par exemple – mais sans s'y limiter – des griffes et des bosses ;

3.5.1.17. Réparateur/caution :

- la responsabilité quant aux produits et les actions de rappel du constructeur ;
- l'insolvabilité financière du prestataire de services ;
- les retards dus à l'indisponibilité temporaire de pièces de rechange ;
- compensation quelconque pour la durée d'inutilisation de l'appareil ou pour le manque de la jouissance de l'appareil ;
- compensation quelconque pour les pertes indirectes ou les conséquences, par exemple – mais sans s'y limiter – les aliments avariés, les dommages aux alentours de l'appareil électrique ou de chauffage.

3.5.2. Frais non pris en charge

3.5.2.1. Les frais découlant de travaux exécutés par une autre personne que le réparateur qui a été envoyé par ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

3.5.2.2. ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ne prend pas en charge les frais facturés par des services locaux ou nationaux qui ont réalisé des travaux dans le cadre d'interventions urgentes.

3.6. Exclusions propres à l'Option POWEO Help Electricité

3.6.1. Sinistres à la suite de n'importe quelle cause externe comme par exemple – mais sans s'y limiter – une panne de courant, une surtension, un impact, un incendie, une inondation, la foudre, un vol ou une explosion.

3.6.2. Les problèmes du réseau d'alimentation publique jusqu'au compteur y compris.

3.6.3. Les interventions à la suite de travaux qui ont été réalisés dans l'habitation en vue de rendre l'installation électrique intérieure conforme aux exigences légales ou de rétablir l'électricité si celle-ci a été coupée à cause de tels travaux.

3.6.4. La réparation d'appareils électriques branchés sur l'installation électrique intérieure.

3.6.5. Les interventions en vue de couper l'électricité en raison du non-paiement de la facture d'électricité.

3.6.6. Les travaux qui nécessitent le détachement de la sécurité principale.

3.7. Exclusions propres à l'Option POWEO Help Gaz

3.7.1. Chaudière ou Chauffe-eau ne fonctionnant pas au gaz (p. ex. mazout, bois, électricité, etc.)

3.7.2. Les pannes ou dysfonctionnements dans l'installation intérieure de Gaz à la suite de la fracture, l'enlèvement et le démontage de l'installation de chauffage (ventilation, réglage, alimentation électrique, etc.)

3.7.3. Les pannes ou dysfonctionnements à la suite d'une défaillance électrique

3.7.4. Les pannes ou dysfonctionnements dus au gel, à l'utilisation d'eau ou de gaz pollués, d'air vicié (poussière abondante, air corrosif, etc.)

3.7.5. Les interventions en vue de couper le gaz en raison du non-paiement de la facture de gaz.

3.7.6. Les problèmes du réseau d'alimentation publique jusqu'au compteur y compris.

3.7. Exclusions propres à l'Option POWEO Help Gaz et Electricité :

Dans le cas où le Client a souscrit à l'Option POWEO Help Gaz et Electricité les cas d'exclusion prévus aux articles 3.5, 3.6 et 3.7 s'appliquent cumulativement.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client dont le montant figure dans la grille tarifaire de POWEO remise au Client lors de sa souscription, payable d'avance, sera facturée sur la facture d'électricité et/ou de gaz du Client. Ainsi, l'Option POWEO souscrite par le Client lui sera facturée et devra être payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel qu'il aura souscrit auprès de POWEO.

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 - DUREE

5.1. Prise d'effet et durée de la garantie

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2. les garanties prennent effet après le paiement de la première prime, selon le cas :

- A la Date d'activation du PDL du Client dans le périmètre de facturation de POWEO, telle que définie dans les conditions générales de vente de fourniture d'électricité et de gaz naturel applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz naturel de POWEO et de l'Option POWEO,
- En cours de contrat, un jour après la date de réception par POWEO de la demande du Client de souscription de l'Option POWEO si le Client souscrit à l'Option POWEO

Option POWEO Help Particuliers

postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture gaz naturel avec POWEO. Ce courrier sera envoyé dans un délai maximal de 30 jours suivant la souscription du Client au service.

La garantie est accordée pour une durée d'un mois, tacitement reconductible par période d'un mois, à compter de la prise d'effet de l'Option POWEO, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de l'acceptation de l'Option POWEO. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à POWEO, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante :

Poweo

Service Commercial

Twin Square Madison - Culliganlaan 1A

1831 Diegem

Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

ARTICLE 6 – RESILIATION

- Résiliation à l'initiative du Client : Le Client peut demander chaque mois, par écrit à l'adresse

Poweo

Service Clientèle

Twin Square Madison - Culliganlaan 1A

1831 Diegem, la résiliation de l'Option POWEO Help Electricité et Gaz moyennant un préavis de 10 jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

- Résiliation à l'initiative de POWEO : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par POWEO d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes CGV, POWEO enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendriers, POWEO pourra résilier de plein droit l'Option POWEO.

- Résiliation de plein droit : La garantie de l'Option POWEO prend automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par POWEO du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'électricité. L'Option POWEO sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de POWEO et d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, ne pourra être recherchée, en l'absence de faute de ces derniers, pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option POWEO.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

7.1. Responsabilité

POWEO et ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ne peuvent être tenues pour responsables d'un quelconque dommage subi par un Client en raison d'un Evénement garanti sauf en cas de faute prouvée de l'un d'eux.

7.2 Force majeure

POWEO et ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait de retard, de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque ce retard, cette inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties. Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

ARTICLE 8 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par POWEO ou par ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE aux conditions des présentes CGV ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, POWEO en informera le Client au moins un mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option POWEO sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes conditions générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert de la garanti issue du présent Contrat à un nouvel assureur.

ARTICLE 9 - DISPOSITIONS DIVERSES

9.1. Protection de la vie privée et des données à caractère personnel

POWEO et ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect des dispositions de la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier de l'Option POWEO. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de POWEO, dont l'adresse figure sur les factures d'électricité et/ou de gaz naturel.

Le Client autorise POWEO à communiquer lesdites informations à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE et ses sous-traitants dans le cadre de l'Option POWEO. ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution du présent Contrat dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, POWEO et ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que POWEO utilise ses informations nominatives afin

Option POWEO Help Particuliers

de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie et, si le Client a donné son consentement exprès, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

9.2. Subrogation

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE est subrogé à concurrence des indemnités payées dans les droits et les créances du Client contre des tiers. Si, par le fait du Client, la subrogation ne peut pas produire ses effets, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE peut réclamer au Client la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice qu'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE a subi.

9.3. Choix des moyens utilisés dans l'exécution des engagements

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution des présentes CGV ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le Bénéficiaire.

9.4. Prescription

Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'évènement qui fait naître la créance.

9.5. Règlement des litiges

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser à POWEO dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz.

En cas de désaccord, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE:

- par courrier à l'attention du service qualité

Rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles ;

- par e-mail: quality@allianz-global-assistance.be.

Si, après le traitement de la plainte du Client par les services d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, une insatisfaction persiste, et sous réserve de la possibilité de lancer une procédure judiciaire, le Client a la possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax +32-2-547 59 75.

Le droit applicable aux CGV, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit belge.

Les Clients particuliers ne relèvent d'aucune clause de compétence juridictionnelle et pourront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des CGV au Tribunal compétent.

ARTICLE 10. INFORMATIONS

En acceptant les CGV, le Client atteste avoir reçu les informations préalables nécessaires à sa souscription de l'Option d'assistance proposée par POWEO, dont ses conditions et son prix, et qu'elle répond bien à ses besoins en matière d'assistance en gaz et/ou électricité.

En l'absence de règlement d'un litige auprès de POWEO, le Client pourra adresser sa réclamation à :

Service de Médiation de l'Énergie,

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6
1000 Bruxelles

E-mail: plainte@mediateurenergie.be

Toute communication entre le Client et POWEO pourra être effectuée en français ou en néerlandais selon le choix du Client.

Le mode de communication entre le Client et POWEO sera celui indiqué par le Client sur sa fiche-client lors de sa souscription à une offre d'énergie