

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ELECTRICITE – GAZ NATUREL

APPLICABLE EN FLANDRES A COMPTER DU 1er JUIN 2015

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION ET OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") sont applicables aux Clients situés en région Flamande souscrivant à une offre Poweo ayant en ce qui concerne l'électricité une consommation annuelle inférieure à 50MWh et en ce qui concerne le gaz naturel une consommation annuelle inférieure à 100 MWh et dont le(les) compteur(s) est(sont) relevé(s) annuellement.

1.2 Les présentes CGV ne préjugent pas des garanties dont le Client dispose en vertu de l'accord intitulé "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité" dans sa version du 16 octobre 2013.

1.3 Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aux Clients par le Fournisseur.

1.4 En apposant sa signature sur le bulletin de souscription ou en validant sa souscription sur internet, le Client reconnaît accepter l'intégralité des CGV ainsi que les Conditions Spécifiques. En cas de contradiction, les Conditions Spécifiques ont la priorité.

Le Client renonce explicitement de se prévaloir de tout document contraire et notamment de ses propres conditions générales.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

"Carte Tarifaire": le document reprenant l'ensemble des conditions tarifaires qui sont d'application pour la fourniture au Client et faisant partie intégrante du Contrat.

"Client": toute personne physique ou morale qui consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel pour un usage professionnel et/ou non professionnel.

"Client professionnel": toute personne physique ou morale qui achète et consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel, à des fins partiellement ou exclusivement professionnelles.

"Consommateur" ou "Client particulier ou résidentiel": toute personne physique qui achète et consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel, à des fins non-professionnelles.

"Contrat": le dispositif contractuel constitué du bulletin de souscription, de la carte tarifaire, de leurs éventuels avenants et des CGV et des Conditions Spécifiques (CS).

" Délai de rétractation" ou " Délai de réflexion" : le délai pendant lequel le Consommateur a la possibilité d'annuler sa souscription à l'offre de Fournisseur.

"Fournisseur": Direct Energie Belgium commercialisant ses offres sous la marque Poweo.

"Fourniture": la mise à disposition sur le réseau des quantités d'électricité et/ou de gaz naturel conventionnellement déterminée avec le Client, à l'exception du transport et de la distribution.

"Gestionnaire de Réseau": selon le cas le(s) gestionnaire(s) de réseau compétent pour la distribution et/ou le transport d'électricité et/ou de gaz naturel.

"Jour calendrier": tous les jours de la semaine, même les week-end et les jours fériés.

"Point de fourniture": le lieu physique où se trouve le raccordement au réseau, identifié par un code EAN unique.

ARTICLE 3. CONCLUSION DU CONTRAT - DURÉE DU CONTRAT

3.1 Sous réserve des dispositions des Article 3.3 et 6, le Contrat est conclu à la date de signature du bulletin de souscription ou de l'acceptation par voie électronique (ci-après "Date de souscription").

3.2 Dans le cadre d'une vente à distance, le Fournisseur confirme le Contrat conclu à distance par écrit ou sur un autre support durable. Dans l'hypothèse d'un Contrat conclu par téléphone, le Fournisseur confirme le Contrat par une lettre adressée personnellement au Client. Avec l'accord exprès et préalable du Client, cette confirmation peut se faire sur un support durable.

Dans le cadre d'une vente par téléphone, le Client doit confirmer ce Contrat expressément et par écrit ou par tout autre moyen de communication électronique. Lorsque le Consommateur veut que la fourniture d'électricité et/ou du gaz naturel commence pendant le délai de rétractation prévu ci-dessous, le Consommateur devra en faire une demande expresse.

3.3 Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendrier à partir de l'envoi de la confirmation du Contrat par le Fournisseur ou dans le cas d'une vente par téléphone à partir de la date de confirmation du Contrat par le Client.

Pour exercer ce droit, le Consommateur a :

(i) soit la possibilité d'utiliser le modèle formulaire de rétractation (coupon d'annulation) joint au bulletin de souscription et également disponible sur le site du Fournisseur.

(ii) soit la possibilité d'adresser un courrier à l'adresse suivante : Poweo - Service souscription - Twin Square Madison - Cullinganlaan -1A, 1831 DIEGEM, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, n° de Contrat, Date de souscription).

Lorsque le Consommateur a exercé son droit de rétractation après avoir expressément demandé la fourniture d'électricité et/ou le gaz naturel pendant le délai de rétractation, il sera tenu à payer un montant qui correspond à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a communiqué l'exercice de son droit de rétractation. Ce prix est calculé sur la base du prix total prévu dans le Contrat.

3.4 Sans préjudice des limites et des délais légaux, ainsi que des possibilités techniques, le Fournisseur essaie dans la mesure du possible de commencer à fournir le Client à la date souhaitée par le Client ou au jour suivant la fin de son contrat avec son fournisseur précédent pour autant que cette date ait été transmise au Fournisseur. En tout état de cause la Fourniture ne commencera qu'à compter de la(es) date(s) où le Fournisseur sera désigné par le(s) Gestionnaire(s) de Réseau dans le registre d'accès en tant que

fournisseur pour le(s) Point(s) de fourniture faisant l'objet du Contrat (ci-après "Date d'activation") et pour autant que les conditions prévues à l'article 5.3 sont remplies.

3.5 Sans préjudice des dispositions de l'article 3.6, les Conditions Spécifiques déterminent la durée du Contrat.

3.6 Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un (1) mois. Le Fournisseur devra respecter un délai de préavis de deux (2) mois pour s'opposer à la reconduction tacite du Contrat conclu avec un Client. La résiliation sera effective à la date à laquelle le(s) Point(s) de fourniture sera(ont) alimenté(s) en électricité et/ou en gaz naturel par un autre fournisseur, ou est(sont) fermé(s), et lorsque le Fournisseur ne sera plus enregistré comme fournisseur auprès du Gestionnaire de Réseau pour le raccordement du Point de fourniture.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LE FOURNISSEUR

4.1 Le Fournisseur s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat et en conformité avec les législations fédérales et régionales applicables, le service de Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client. Ce service consiste dans la vente d'électricité et/ou de gaz naturel, la mise à disposition sur le réseau et la facturation correspondante. Le Fournisseur n'est en aucun cas responsable des obligations qui incombent au Gestionnaire de Réseau en vertu de la législation applicable.

4.2 Le Client mandate le Fournisseur pour qu'il effectue ou fasse effectuer toutes les opérations visant à procéder au(x) changement(s) de fournisseur, à l'accès au(x) réseau(x), à la Fourniture et demande toutes les données, en ce compris les historiques des données de consommation auprès des Gestionnaires de Réseau. Si ces opérations engendrent des frais, ils seront refacturés au Client par le GRD ou le cas échéant par le Fournisseur dans les conditions de l'article 7.2 des présentes CGV.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1 Le Client s'engage à régler les factures émises par le Fournisseur dans les conditions de l'article 9.

5.2 Le Client ne peut empêcher ou limiter de quelque manière, par une opération ou par une négligence, que la comptabilisation correcte des quantités d'énergie livrées n'intervienne. Le Client s'abstient par ailleurs, de créer une situation qui empêche et/ou altère le fonctionnement normal du compteur.

5.3 Le Client est responsable et veille à ce qu'au moment de la Fourniture par le Fournisseur le raccordement correct soit disponible et ait été réalisé en conformité avec la législation applicable, et notamment les dispositions des règlements techniques pertinents. Le Client prend les mesures adéquates et nécessaires pour que ses installations soient opérationnelles, en bon état et conformes aux exigences légales et techniques.

5.4 Le Client informe le Fournisseur de toute modification relative à son nom, sa raison sociale et ses coordonnées de contact (adresse, email, téléphone) ou bancaires.

5.5 Le Client informe le Fournisseur de tout élément et/ou circonstance dont il a connaissance qui pourrait entraver, empêcher, ou rendre plus compliquée l'exécution du Contrat.

5.6 Le cas échéant, il appartient également au Consommateur d'informer le Fournisseur de son statut de client protégé et de son droit à l'obtention du tarif social. A ce titre, le Consommateur devra transmettre toutes les pièces nécessaires, dans les délais et selon les conditions fixées par la législation applicable. Le Consommateur informe également le Fournisseur de la perte de son statut de client protégé dans les quinze (15) jours calendrier de celle-ci.

ARTICLE 6. GARANTIE

6.1 A l'égard d'un Client professionnel, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat, le Fournisseur pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'une garantie pourra être demandé(e) au Client professionnel conformément aux conditions définies à l'Article 6.2.

6.2 Sans préjudice de l'article 6.1, le Fournisseur peut demander au Client, une garantie correspondant à la consommation moyenne de trois (3) mois, dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec le Fournisseur en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois;
- si le Client a vu son contrat avec son ancien fournisseur être résilié pour paiement irrégulier de ses factures;
- si le Client professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

6.3 La garantie sera constituée par le biais d'un versement bancaire sur le compte du Fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendrier qui prendra effet à dater de la demande de la constitution de garantie.

La garantie sera équivalente à trois (3) mois de consommation moyenne annuelle. Cependant pour les Clients professionnels la garantie équivaut à trois (3) mois de consommation moyenne annuelle avec un montant minimum de cinq cent (500) Euros..

6.4 Si au cours du Contrat, il apparaît qu'une ou plusieurs factures du Client sont impayées, le Fournisseur se réserve le droit d'affecter la garantie, à concurrence des sommes dues. Elle sera restituée dans un délai de trente (30) jours calendrier suivant la date d'émission de la facture de clôture sous réserve que le Client soit à jour de ses règlements.

6.5 A l'égard des Clients professionnels, le Fournisseur est en droit de suspendre la Fourniture lorsque le Client professionnel s'abstient de constituer à temps une garantie qui lui a été

demandée.

ARTICLE 7. PRIX

7.1 Le Client est redevable du prix de l'énergie fixé en conformité avec la Carte Tarifaire en vigueur. La Carte Tarifaire est annexée au bulletin de souscription. Les conditions d'évolution des prix sont prévues dans les CS propres à chaque offre.

Les autres composantes du prix qui s'ajoutent au prix de l'énergie et dont le Client devra s'acquitter comprennent notamment :

- les surcharges applicables (taxes, redevances et cotisations),
- les frais de transport et de distribution et le cas échéant les autres coûts liés à l'utilisation des réseaux de transport et de distribution.

Toutes informations relatives aux prix applicables sont disponibles auprès du Service Clientèle ou sur le site internet www.poweo.be.

7.2 Le Fournisseur facturera au Client les éventuels frais qui lui seront facturés par le Gestionnaire de Réseau pour des services effectués par ce dernier conformément aux dispositions de l'article 4.2.

ARTICLE 8. FACTURATION

8.1 En ce qui concerne la détermination de la quantité d'énergie livrée au Client, le Fournisseur s'appuie sur les données de comptage fournies par le Gestionnaire de Réseau. Le Client est en droit de communiquer son relevé d'index, le cas échéant validé par le Gestionnaire de Réseau en application de la législation applicable.

Lorsqu'il existe des doutes sur l'exactitude des relevés, ou si les données ne sont pas disponibles, incorrectes ou incomplètes, les Parties peuvent chacune demander, à leur frais, au Gestionnaire de Réseau de vérifier les index.

8.2 Le Fournisseur est en droit de facturer des acomptes dont il fixe le montant et la périodicité raisonnablement et de manière transparente sur base:

- (i) des données de consommation communiquées par le Gestionnaire de Réseau;
- (ii) des données communiquées par le Client et le cas échéant validées par le Gestionnaire de Réseau.

Lorsqu'il procède à la fixation du montant des acomptes ainsi que lors de la modification de ce montant par type d'énergie, le Fournisseur transmettra au Client un explicatif relatif au mode de calcul avant que la facturation effective de l'acompte n'intervienne.

8.3 Sur la base des relevés qui lui sont envoyés par le Gestionnaire de Réseau, ou à défaut des index estimés par le Gestionnaire de Réseau, le Fournisseur émettra chaque année, une facture de décompte, correspondant à la consommation effective du Client, déduction faite des acomptes mensuels et réglés par ce dernier. La facture de décompte est établie au plus tard dans les soixante (60) jours calendrier suivant la date maximale de transmission au Fournisseur des données issues du

relevé de compteur opéré par le Gestionnaire de Réseau. En l'absence de relevés transmis par le(s) Gestionnaires de Réseau, le Fournisseur se réserve la possibilité d'établir la facture de décompte pour la période dont il dispose de données fournies par le Gestionnaire de Réseau.

8.4 Sauf dispositions légales contraires, le Fournisseur pourra rectifier des erreurs de facturation dans un délai de douze (12) mois suivant la date ultime de paiement de la facture par le Client. Ce délai ne s'appliquera pas dans le cas d'une régularisation due à un tiers et notamment au Gestionnaire de Réseau. Le Consommateur pourra contester une facture pendant une période de douze (12) mois à compter de la date de réception de la facture. Le délai de contestation est de soixante (60) jours calendrier pour les Clients professionnels. La réclamation du Client ne l'autorise pas à suspendre le paiement de la facture, mais uniquement de la partie contestée. Si une facture est effectivement erronée en la défaveur du Client ou que le Fournisseur rembourse le Client de manière tardive, il sera tenu compte des indemnités régionales applicables, ou à défaut l'intérêt légal sera porté en compte sur les sommes à rembourser à compter du jour du paiement du montant erroné facturé ou de la date d'échéance du remboursement.

8.5 En cas de résiliation du Contrat, le Fournisseur adressera au Client une facture de clôture dans les soixante (60) jours calendrier suivant la date de communication du relevé des compteurs transmis par le Gestionnaire de Réseau.

ARTICLE 9. PAIEMENT

9.1 Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de la date de réception de la facture. Une facture est réputée reçue dans les trois (3) jours calendrier qui suivent la date d'envoi de cette dernière.

9.2 Les factures peuvent être payées par domiciliation ou par virement bancaire. La durée du mandat de domiciliation sera limitée à la durée du Contrat. Le Client ayant opté pour la domiciliation prendra les précautions nécessaires pour que le compte à débiter soit toujours approvisionné en suffisance. Dans le cadre du paiement des factures par domiciliation, un délai de quinze (15) jours calendrier conformément à l'article 9.1 ci-dessus est d'application avant que l'ordre d'exécution ne puisse intervenir. Le Client qui aura opté pour le paiement par domiciliation ne recevra pas de factures d'acomptes intermédiaires mais sera informé du montant de ses acomptes mensuels et de la date à laquelle ces acomptes seront débités de son compte bancaire. Le Client ayant opté pour le paiement par virement, recevra, tous les mois, des factures d'acomptes intermédiaires. Aucun coût supplémentaire ne sera porté en compte au Client qui refuse le paiement par domiciliation et qui procède au paiement par virement. Si un ordre de domiciliation est refusé par l'institution bancaire du Client, les frais engagés par le Fournisseur seront intégralement imputés sur le Client.

9.3 Le Client aura la possibilité d'exclure la facture de décompte et de clôture de la domiciliation à tout moment, à condition de le demander au moins quinze (15) jours calendrier avant la date de

facturation. Cette demande pourra être faite par téléphone, par courrier ou par email auprès du Service Clientèle dont les coordonnées complètes figurent sur les factures du Client.

9.4 Lorsqu'une facture de décompte ou de clôture fait apparaître une note de crédit, les sommes dues par le Fournisseur seront remboursées dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de la réception de ladite facture, à condition que (i) le Client soit à jour de ses règlements et (ii) que le Fournisseur dispose du numéro de compte du Client. A défaut, le délai de quinze (15) jours calendrier ne commence à courir qu'à partir du moment où le Fournisseur sera informée du numéro de compte du Client.

9.5. Sans préjudice d'autres dispositions légales ou réglementaires, le Fournisseur est en droit d'imputer des frais administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, de rappel, de mise en demeure, ou dans l'hypothèse où la présentation d'une domiciliation n'était pas acceptée par l'organisme bancaire concerné. Les coûts afférents à l'envoi de courriers ordinaires seront facturés au Client sous forme de frais administratif, à hauteur de sept euros et cinquante centimes (7.50€) TVAC pour un rappel et quinze euros (15€) TVAC pour un courrier recommandé. Aucun frais administratif ne sera appliqué aux Consommateurs bénéficiant du statut de client protégé.

9.6 En cas de retard de paiement, le Fournisseur adressera au Client un courrier de rappel comprenant le cas échéant les mentions imposées par la législation applicable. Lorsque le Client ne réagit pas au rappel, le Fournisseur lui fait parvenir une mise en demeure par courrier recommandé contenant le cas échéant les mentions légales applicables. Le Fournisseur répond aux obligations légales qui lui sont imposées lorsqu'il procède à une mise en demeure et notamment le cas échéant à l'obligation de proposer un plan de paiement raisonnable et d'informer le Consommateur de la possibilité de bénéficier de l'assistance d'un Centre Public d'Action Sociale (CPAS).

9.7 En outre, en cas de retard de paiement ou de paiement partiel, le Client sera redevable, de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de retard, à compter de l'échéance, et ce sur tous les montants en suspens jusqu'à la date de paiement total. Le taux d'intérêt est égal au taux d'intérêt légal pour les Consommateurs et au taux d'intérêt tel que déterminé par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales pour les Clients professionnels.

9.8 Tout retard de paiement d'une facture non contestée entraîne l'exigibilité immédiate, sans mise en demeure préalable, de toutes les autres factures échues de la même énergie, même si un délai avait été accordé pour lesdites factures.

9.9 Le Fournisseur sera en droit de mettre fin à toute Fourniture moyennant le respect de la législation applicable et notamment de l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 novembre 2010 portant des dispositions générales en matière de politique de l'énergie.

9.10 Lorsqu'en application de la législation régionale applicable, le Gestionnaire de Réseau est appelé à fournir l'électricité au

client protégé, le transfert du client protégé vers le Gestionnaire de Réseau entraîne la résiliation automatique du Contrat de fourniture en cours sans frais d'indemnisation.

ARTICLE 10. SUSPENSION ET FORCE MAJEURE

Le Fournisseur est en droit de suspendre toute Fourniture temporairement sans qu'aucune indemnité ne soit due dans les circonstances suivantes et ce tant que lesdites circonstances perdurent: (i) en cas de force majeure ou d'une situation d'urgence telle que définie dans le règlement technique applicable, (ii) l'interruption ou l'arrêt du fait du Gestionnaire de Réseau, (iii) en cas de fraude prouvée du Client et ce pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation et (iv) toutes les circonstances où le Fournisseur peut résilier le Contrat. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, la force majeure se comprend comme tout événement imprévisible et inévitable indépendant de la volonté du Fournisseur et qui empêchent une partie d'exécuter ses obligations contractuelles. A titre d'exemple et sans que cette liste ne soit exhaustive sont des cas de force majeure: une panne de réseau, des problèmes de transport ou de distribution, l'impossibilité d'obtenir suffisamment d'électricité ou de gaz naturel, etc.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE

11.1 Les Gestionnaires de Réseau sont seuls responsables de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements techniques applicables. Le Fournisseur ne pourra donc être tenu responsable en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la livraison d'énergie et le Client devra dès lors s'adresser directement au Gestionnaire de Réseau concerné.

La responsabilité du Fournisseur ne peut pas être engagée pour des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des installations au Point de fourniture, de l'équipement de mesure, de données de mesures inexactes, de variations de tension et de fréquence, d'erreurs ou de manquements dans le chef du Gestionnaire de Réseau ni des conséquences découlant d'une violation par le Gestionnaire de Réseau du contrat de raccordement établi entre le Gestionnaire de Réseau et le Client. Par ailleurs, le Fournisseur ne peut être tenu responsable de la qualité et de l'exactitude des données échangées.

11.2 Le Fournisseur est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée (i) en cas de manquement du(des) Gestionnaire(s) de Réseau(x) à ses(leurs) obligations à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) ou lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

11.3 Sans préjudice de ce qui précède, les Parties ne verront leur responsabilité être engagée que pour (i) des dommages matériels directs causés à la suite d'un dol, d'une faute lourde ou d'une inexécution d'une obligation essentielle du Contrat (ii) le décès ou

les dommages à une personne physique découlant d'un acte ou d'une omission.

L'indemnité relative aux dommages matériels directs qui serait due par le Fournisseur est limitée par sinistre au total des factures de consommation électrique et/ou de gaz naturel, pour la période de trois (3) mois pour un Client professionnel, ou de douze (12) mois pour un Consommateur, qui ont précédé l'émergence du dommage. Le Client et le Fournisseur ne seront pas redevables l'un envers l'autre des dommages consécutifs ou indirects comme par exemple d'une perte de production, d'un manque à gagner, d'une perte de données, d'une perte d'économies, d'une perte de revenus, d'une atteinte à l'image de marque, etc.

Le présent article s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions régionales applicables en matière d'indemnisation.

ARTICLE 12. DEMENAGEMENT

12.1 Pour toute question sur son déménagement, le Client peut contacter le Service Clientèle dont les coordonnées figurent sur les factures et sont les suivantes : Poweo Service Clientèle – Twin Square Madison - Cullinganlaan 1A - 1831 DIEGEM ou 078 79 04 79.

En cas de déménagement, le Client informera le Fournisseur de sa nouvelle adresse au moins trente jours calendrier (30) avant que n'intervienne la date effective du déménagement, et au plus tard trente (30) jours calendrier après la date effective du déménagement. Si ce délai est respecté, le Fournisseur cesse la facturation de la consommation d'électricité et/ou de gaz à l'adresse précédente à partir de la date de déménagement. En sus de son adresse le Client communiquera les informations suivantes :

- pour sa nouvelle adresse, le numéro EAN, la date d'emménagement, le(s) relevé(s) du(des) compteur(s) à la date de l'emménagement, ainsi qu'une estimation de sa consommation annuelle.
- pour son ancienne adresse, la date de son déménagement, le nom et les coordonnées de contact du nouvel occupant et/ou du propriétaire du logement ou du local et le(s) relevé(s) du(des)compteur(s) à la date du déménagement.

A ce titre, tant pour son ancienne que pour sa nouvelle adresse, le Client utilisera de préférence le document de reprise des énergies figurant sur le site www.poweo.be. Ce document sera complété conjointement avec le nouvel occupant ou le propriétaire du logement ou du local. En tout état de cause, le Client peut informer le Fournisseur par un autre moyen de son déménagement et du relevé du compteur.

12.2 En cas de déménagement, le Contrat se poursuivra à la nouvelle adresse du Client selon les mêmes conditions sauf si le Client (i) déménage à l'étranger, ou sur un territoire desservi par un GRD où le Fournisseur n'est pas en mesure d'assurer la Fourniture, (ii) dans un logement où il n'y a pas de compteur individuel, (iii) lorsqu'il déménage auprès d'un autre Client qui a déjà un autre contrat de fourniture. Dans ces divers cas, le Client

pourra mettre un terme au Contrat de manière anticipée.

12.3 Si le Client n'informe pas le Fournisseur dans les délais prévus à l'article 12.1, il reste assujéti aux conditions du présent Contrat et sera notamment redevable de l'électricité et/ou du gaz naturel consommé(e) à l'ancienne adresse jusqu'au lendemain du jour suivant la communication du déménagement par le Client au Fournisseur.

12.4. La facture de clôture en cas de déménagement est établie sur base des relevés de compteur communiqués par le Client, sauf si le Fournisseur a reçu des relevés de compteur différents par l'intermédiaire du Gestionnaire de Réseau.

12.5. Dans l'hypothèse où les obligations prévues à l'article 12.1 ne sont pas rencontrées par le Client, ce dernier sollicitera auprès du GRD la clôture du(es)compteur(s) concerné(s) au Gestionnaire de Réseau. Le Client sera néanmoins responsable de l'ensemble des frais de clôture et le Fournisseur est déchargé de toute responsabilité à l'égard des dommages qui pourraient en résulter.

ARTICLE 13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

13.1 A tout moment, le Fournisseur est en droit de procéder à des modifications contractuelles pour autant qu'il en informe le Client au minimum deux (2) mois à l'avance.

13.2 Toute communication pourra se faire par tous les moyens habituels de communication entre le Fournisseur et le Client, et notamment par le biais d'une mention sur la facture. En cas de désaccord avec les nouvelles conditions contractuelles, le Client est en droit de les refuser. Pour ce faire, le Client informe le Fournisseur par courrier recommandé dans le mois du jour de réception par le Client de la communication du Fournisseur relatives aux nouvelles conditions. Lorsque le Client informe le Fournisseur en respectant les conditions ci-mentionnées, ceci entraînera la fin automatique du Contrat à la date du jour où les nouvelles conditions auraient dû entrer en vigueur.

13.3 Si le Client ne notifie pas le Fournisseur à temps de son refus d'accepter les nouvelles conditions, le Client sera considéré comme ayant accepté les conditions communiquées par le Fournisseur.

13.4 Les dispositions ci-dessus ne trouvent pas à s'appliquer lorsque: (i) les modifications résultent directement ou indirectement des décisions des autorités (ii) si les modifications sont en faveur du Client ou si elles n'entraînent pas une réduction des droits du Client ou ne lui imposent pas de nouvelles obligations.

ARTICLE 14. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Toutes les données personnelles transmises par le Client au Fournisseur, dans le cadre du Contrat, seront traitées en conformité avec la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. En tant que responsable de leur traitement, le Fournisseur utilisera ces données personnelles exclusivement à des fins de la livraison de l'électricité et/ou du gaz naturel, la bonne exécution du Contrat ainsi qu'au respect des

obligations légales du Fournisseur et, le cas échéant, de marketing direct que si le Client y a expressément consenti.

Ces données peuvent être transmises par le Fournisseur (i) à des sociétés directement ou indirectement liées au Fournisseur ou auxquelles le Fournisseur fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat (ii) aux autorités publiques, (iii) aux Gestionnaires de Réseau.

Le Client dispose gratuitement d'un droit d'accès direct, de rectification de ses données personnelles dans les fichiers du Fournisseur, ainsi que le droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé sur simple demande par courrier à l'adresse suivante Poweo Service Clientèle - Twin Square Madison - Culliganlaan - 1A, 1831 DIEGEM et ou par email à l'adresse suivante service.client.part@poweo.be pour les Consommateurs et service.client.pro@poweo.be pour les Clients Professionnels.

ARTICLE 15. NULLITÉ PARTIELLE

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses du Contrat sont déclarées nulles, illégales ou non exécutoires, pareille circonstance n'affectera pas la validité des autres dispositions du Contrat. Par ailleurs, si la nullité, l'illégalité ou le caractère non exécutoire d'une clause préjudicie les droits d'une des Parties, la clause concernée sera automatiquement et de plein droit remplacée par une clause conforme au régime légal et qui respecte le plus possible l'intention initiale des parties ainsi que l'équilibre économique et contractuel.

ARTICLE 16. RENONCIATION

Le fait pour le Fournisseur de ne pas exercer (immédiatement) une ou plusieurs clauses du Contrat, ne sera en aucun cas, sauf en cas d'accord écrit et explicite du Fournisseur, considéré comme une renonciation par le Fournisseur du droit de se prévaloir de ces clauses, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

ARTICLE 17. CESSION

Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur peut céder le Contrat à un tiers, sans que l'accord préalable du Client ne soit requis, pour autant que ce tiers respecte les dispositions légales en matière de livraison d'électricité et de gaz naturel, dispose des licences nécessaires et maintienne les conditions (et notamment les garanties en faveur du Client) visées au présent Contrat.

Le Client ne peut pas céder le Contrat à un tiers.

ARTICLE 18. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est soumis au droit belge.

Le Service Clientèle est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre dans les

meilleurs délais. Les coordonnées du Service Clientèle sont les suivantes : Poweo Service Clientèle – Twin Square Madison - Culliganlaan 1A - 1831 DIEGEM ou 078 79 04 79.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend. Le Client pourra s'adresser au Service Fédéral de Médiation de l'Energie dont les coordonnées postales, téléphoniques et le site internet sont rappelés sur les factures du Client.

Pour les Clients professionnels seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents tandis que pour les Clients particuliers ce sont les tribunaux de leur domicile qui seront compétents.

CONDITIONS SPECIFIQUES

OFFRE POWEO FIX

APPLICABLE EN FLANDRES A COMPTER DU 1er JUIN 2015

Les présentes Conditions Spécifiques (CS) de l'offre POWEO FIX font partie du dispositif contractuel tel que décrit dans les Conditions Générales de Vente.

En cas de contradiction, les CS prévalent sur les CGV.

ARTICLE 1. DUREE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an à compter de la Date d'activation, sans préjudice des dispositions de l'article 3.6 des CGV. A défaut de résiliation par l'une des Parties, le Contrat se renouvelle tacitement pour une durée de douze (12) mois.

ARTICLE 2. PRIX ET CONDITIONS D'EVOLUTION

2.1 Les conditions tarifaires sont en principe fixes pendant toute la durée initiale du Contrat. Seules des modifications dues à des événements qui sont indépendants de la seule volonté du Fournisseur peuvent intervenir pendant la durée du Contrat et ce en conformité avec les conditions et modalités prévues à l'article 13 des CGV. Sont ainsi considérées comme acceptables pendant la durée du Contrat des modifications dues à des évolutions législatives, réglementaires ou administratives, incluant en matière de prix, les éventuelles modifications des tarifs de transport et de distribution qui peuvent être modifiés par le Gestionnaire de Réseau, les éventuelles modifications liées aux obligations du Fournisseur en matière d'énergie verte, et des éventuelles perceptions réalisées pour le compte des autorités régionales et fédérales (notamment des taxes, impôts, obligations de services public, etc.). Ces modifications feront l'objet d'une intégration automatique au sein des tarifs et dans les factures dès que ces modifications entreront en vigueur.

Lorsqu'une ou plusieurs de ces modifications surviennent rétroactivement au cours d'une année calendrier déterminée, le Fournisseur peut les imputer immédiatement au Client. Lorsqu'une telle modification rétroactive survient après la cessation du Contrat, le Fournisseur conserve néanmoins la possibilité d'imputer, *pro rata temporis*, ces éléments au Client

2.2 A l'échéance du Contrat, le Fournisseur pourra procéder à des modifications tarifaires pour autant qu'il en informe le Client, par courrier ou par email, au minimum deux (2) mois à l'avance dans les conditions de l'article 13 des CGV. Les nouveaux prix entreront en vigueur à la fin de la durée initiale du Contrat en cours, sans préjudice des dispositions de l'article 3.6 des CGV.

2.3 Les éventuelles réductions, remises ou primes telles que rappelées sur la carte tarifaire acceptée par le Client lors de sa souscription et auxquelles ce dernier serait éligible, seront

appliquées sur sa facture de décompte, au *pro rata temporis* de la période de facturation concernée.

2.4 Les frais liés aux obligations légales de produire des certificats d'électricité verte, chaleur verte, cogénération et/ou certificats analogues dans le cadre du développement des énergies renouvelables et des obligations légales en matière d'environnement, seront facturés au Client comme faisant partie du prix de l'énergie. Ces frais sont facturés et identifiés de manière spécifique, visible, transparente et ne sont pas compris dans le poste relatif aux surcharges.