

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ELECTRICITE – GAZ NATUREL

APPLICABLE EN WALLONIE A COMPTER DU 1^{er} 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 Wallonne souscrivant à une offre Poweo ayant en ce qui concerne l'électricité une puissance souscrite inférieure à 56kVA et 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 et des autres conditions du Contrat, et déclare en avoir une connaissance parfaite, de sorte qu'il renonce explicitement de se prévaloir de tout document contraire et notamment de ses propres conditions générales.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

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

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

"Client professionnel": désigne 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": désigne toute personne physique qui achète et consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

"Contrat": désigne 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" : désigne le délai pendant lequel le Consommateur a la possibilité d'annuler sa souscription à l'offre de Fournisseur. Les conditions et les modalités d'exercice de ce droit sont définies à l'article 3.3.

"Fournisseur": désigne Direct Energie Belgium commercialisant

ses offres sous la marque Poweo.

"Fourniture": désigne 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 dont la responsabilité incombe au Gestionnaire de Réseau.

"Gestionnaire de Réseau": désigne 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": désigne tous les jours de la semaine, même les week-end et les jours fériés.

"Point de fourniture": désigne 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 articles 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 - Culliganlaan -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 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. Nonobstant l'article 6.1 et 6.2 ci-dessus, la constitution d'une garantie en cours d'exécution du Contrat est cependant dans tous les cas exclue à l'égard du Consommateur.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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:

- des données de consommation communiquées par le Gestionnaire de Réseau;
- 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 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 wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et/ou du gaz naturel.

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 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 empêche 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 - Cullinlaan 1A - 1831 DIEGEM ou 078 79 04 79.

En cas de déménagement, le Client informera le Fournisseur de sa nouvelle adresse au moins trente (30) Jours calendrier 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 Régionale de Médiation pour l'Energie de la CWaPE ou 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.

ANNEXE : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CARACTERE SOCIAL EN REGION WALLONNE DANS LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITE ET DU GAZ NATUREL

Conformément à l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, Direct Energie Belgium reproduit ci-dessous les dispositions légales relatives aux clients protégés, au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance et à la procédure en cas de défaut de paiement.

I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

« Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social
Section I. Fourniture aux clients protégés

Article 26. §1er. Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir de l'électricité au tarif social au client protégé. A cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel le client est raccordé.

Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé :

1° lorsque le client protégé qui n'est pas en défaut de paiement, n'a pas opté pour un autre fournisseur et tant qu'il a la qualité de client protégé en vertu de l'article 2, 21° du décret ;
2° tant que le client protégé qui est en défaut de paiement, n'a pas apuré ses dettes liées à sa consommation d'électricité.

§2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire du réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé.

Art 27. §1. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire.

Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture d'électricité sera assurée ou non au tarif social spécifique.

Après avis de la CWaPE, le Ministre définit le modèle du document à transmettre au fournisseur.

Lorsque le client protégé est alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution et qu'il conclut un contrat avec un fournisseur de son choix, le gestionnaire de réseau de distribution transmet, conformément aux dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au fournisseur choisi par le client protégé, la preuve du statut du client protégé.

§2. La demande pour bénéficier du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année.

§3. Le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de

celle-ci.

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'électricité.

Art 28. Par dérogation à l'article 6 alinéa 1, un fournisseur, à l'exception d'un gestionnaire de réseau de distribution, n'est pas tenu de fournir un client protégé qui n'aurait pas trouvé d'accord quant au paiement de la dette qu'il a contracté suite à la fourniture minimale garantie. Cette dérogation ne vaut pas pour les clients dont la dette liée à la fourniture minimale garantie a été annulée par la Commission conformément à l'arrêté pris en exécution de l'article 46 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

SECTION II. PROCEDURE APPLICABLE AU CLIENT RESIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT

Art 29. 1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes :

- 1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;
- 2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;
- 3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance;
- 4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale.

La lettre de rappel mentionne également explicitement les modalités qui s'appliquent à la clientèle protégée, et notamment les conditions de prise en charge par le gestionnaire de réseau du placement du compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance.

§2. La lettre de rappel type visée au §1er est soumise à l'approbation de la CWaPE qui dispose de trente jours ouvrables pour se prononcer.

Art 30. Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit :

- 1° acquitté le montant de la facture;
 - 2° demandé le placement d'un compteur à budget;
 - 3° conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur;
 - 4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement.
- Le fournisseur adresse au client, par courrier recommandé, une

mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office.

SECTION III. DEFAUT DE PAIEMENT D'UN CLIENT RESIDENTIEL ET PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET

Art 31. §1er. Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 27.

§2. A la même date, le fournisseur adresse une copie de cette demande au client et l'informe que, sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au centre public d'action sociale.

§3. Sauf opposition du client, le fournisseur transmet les coordonnées de ce client dans les dix jours de la demande de placement du compteur à budget au centre public d'action sociale.

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le gestionnaire de réseau est tenu de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les 10 jours de la réception du courrier. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§5. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.

Le dépassement de ce délai emporte, notamment, la suspension du contrat de fourniture et la substitution durant cette suspension, du gestionnaire de réseau de distribution, au fournisseur à titre temporaire.

Art 32. Lorsque le client visé aux articles 29 à 31 est un client protégé, le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance.

Art 33. §1er. Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le module de pré-paiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange

d'informations, de faire modifier, dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue d'activer le système à pré-paiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation du système à pré-paiement d'un compteur à budget, dans le cadre de la procédure définie au présent article sa fourniture d'électricité pourra être suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

§3. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à pré-paiement. Le délai d'activation ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.

Art 34. §1er. Les dispositions de l'article 16, §§ 2 à 4 sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 31, §1er.

§2. Dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé.

§3. Toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau.

Art 35. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget.

Art 36. Lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation d'électricité, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à pré-paiement.

Art 37. La procédure visée aux articles 31 et 35 peut être suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par recommandé au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à pré-paiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à pré-paiement.

SECTION III BIS – FOURNITURE A TITRE TEMPORAIRE PENDANT LA PERIODE HIVERNALE DU CLIENT RESIDENTIEL NON PROTEGE DONT LE CONTRAT A ETE RESILIE OU EST VENU A ECHEANCE PENDANT CETTE MEME PERIODE

Art. 37 bis. Le gestionnaire du réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 46, §2 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, la fourniture

électrique du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la situation visée à l'alinéa 1er, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.

La fourniture d'électricité au client résidentiel non protégé par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 20, §2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché d'électricité.

Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture d'électricité.

SECTION IV. FOURNITURE MINIMALE GARANTIE AUX CLIENTS PROTÉGÉS

Sous-section première. Fourniture minimale garantie et défaut récurrent de paiement

Art 38. §1er. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à 1300 Watts. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance.

La fourniture minimale garantie est assurée par le fournisseur du client protégé, qui facture au client sa consommation sous limiteur.

La facture mentionne :

1° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

2° la possibilité de solliciter une guidance énergétique.

Lorsque le gestionnaire de réseau constate une absence de chargement pendant trente jours, il en informe sans délai le fournisseur et demande au client de fournir ses index aux fins d'établir cette facture.

§2. Lorsqu'il juge que la situation sociale et la composition de famille du ménage le justifient, le centre public d'action sociale peut enjoindre au fournisseur d'établir, pour tout ou partie de période visée au §1er, une fourniture minimale garantie d'une puissance supérieure à 1300 Watts avec un plafond de 2600 Watts, pour autant que le centre public d'action sociale prenne en charge la moitié de la facture dudit client.

§3. Le client protégé peut demander à son fournisseur que le

limiteur de puissance soit désactivé dès qu'il a payé les arriérés liés à la fourniture minimale garantie.

§4. Le §2 du présent article s'applique aux centres publics d'action sociale dont le siège est établi sur le territoire de la région de langue française.

Art. 39. Lorsque le client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture, il est déclaré en défaut récurrent de paiement.

Le fournisseur notifie, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, cette situation au gestionnaire de réseau.

Le fournisseur adresse au client et au centre public d'action sociale une copie de la notification visée à l'alinéa précédent. Ce courrier informe le client de la procédure ultérieure, notamment de la saisine de la Commission et des conséquences qui en découlent. L'échange d'information comprend, notamment, la transmission, par le fournisseur au gestionnaire de réseau de la preuve du statut de client protégé.

Sous-section II. Procédure conduisant à la coupure d'électricité suite à un défaut récurrent de paiement

Art 40. §1er. En cas de défaut récurrent de paiement et à dater de la réception de la notification visée à l'article 39, le gestionnaire du réseau est tenu de fournir le client protégé connecté à son réseau.

Tant que le client protégé n'acquitte pas ses factures, la fourniture est limitée à une puissance minimale garantie.

Le gestionnaire de réseau adresse au client une facture reprenant les mentions suivantes :

1° la date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à quinze jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dette agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit le recours à la Commission.

§2. Lorsque le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie à l'échéance visée au §1er, 1°, le gestionnaire de réseau lui adresse par recommandé une mise en demeure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la commission sera saisie du dossier.

Le gestionnaire de réseau transmet au centre public d'action sociale une copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

§3. Lorsque le client n'a pas apporté de solutions dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure, ou lorsque le client protégé ne respecte pas l'accord relatif au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le gestionnaire de réseau peut introduire, auprès de la Commission, une demande motivée en vue de couper l'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste.

Sous-section iii. Recouvrement de la dette relative à la fourniture minimale garantie

Art 41. Le fournisseur d'un client protégé qui a assuré une fourniture minimale garantie audit client peut affecter au maximum 20 % du montant rechargé par le client au remboursement de la dette liée à la fourniture minimale garantie si celle-ci n'a pas été annulée par la Commission.

Le cas échéant, lorsque le gestionnaire de réseau agit en tant que fournisseur du client protégé, il rétrocède mensuellement le montant récupéré au fournisseur concerné.

En cas d'annulation de la dette ou d'une partie de la dette par la Commission, le gestionnaire de réseau introduit auprès de l'Administration une demande justifiée de remboursement.

II. MARCHÉ DU GAZ

Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social

Section I. Fourniture aux clients protégés

Art 30. §1er. Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir du gaz au tarif social au client protégé. A cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel le client est raccordé.

Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé :

1° lorsque le client protégé qui n'est pas en défaut de paiement, n'a pas opté pour un autre fournisseur et tant qu'il a la qualité de client protégé en vertu de l'article 2, 19° du décret;

2° tant que le client protégé qui est en défaut de paiement, n'a pas apuré ses dettes liées à sa consommation de gaz.

§ 2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé.

Art 31. §1er. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire. Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans les cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture sera assurée ou non au tarif social spécifique.

Après avis de la CWaPE le Ministre définit le modèle du document à transmettre au fournisseur.

Lorsque le client protégé est alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution et qu'il conclut un contrat avec un fournisseur de son choix, le gestionnaire de réseau de distribution transmet, conformément aux dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au fournisseur choisi par le client protégé, la preuve du statut du client protégé.

§2. La demande pour bénéficier du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année.

§3. Le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de

celle-ci.

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire perd sa qualité de protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de couper la fourniture de gaz.

SECTION II. PROCEDURE APPLICABLE AU CLIENT RESIDENTIEL EN

CAS DE NON-PAIEMENT

Art. 32. § 1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes :

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget;

4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale.

La lettre de rappel mentionne également explicitement les modalités qui s'appliquent à la clientèle protégée, et notamment les conditions de prise en charge par le gestionnaire de réseau du placement du compteur à budget.

§2. La lettre de rappel type visée au §1er est soumise à l'approbation de la CWaPE qui dispose de trente jours ouvrables pour se prononcer.

Art. 33. Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 32, le client n'a pas soit :

1° acquitté le montant de la facture;

2° demandé le placement d'un compteur à budget;

3° conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur;

4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement.

Le fournisseur adresse au client, par courrier recommandé, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement.

SECTION III. DEFAUT DE PAIEMENT D'UN CLIENT RESIDENTIEL ET

PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET

Art 33 bis. Lorsqu'un client est considéré comme en défaut de paiement, un compteur à budget lui est placé d'office.

Art. 34. §1er. Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une

demande de placer chez ce client un compteur à budget. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 31.

§2. A la même date, le fournisseur adresse une copie de cette demande au client et l'informe que, sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au centre public d'action sociale.

§3. Sauf opposition du client, le fournisseur transmet les coordonnées de ce client dans les dix jours de la demande de placement du compteur à budget au centre public d'action sociale.

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture de gaz sera suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale.

Le gestionnaire de réseau est tenu de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les dix jours de la réception du courrier recommandé.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§5. Lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le gestionnaire de réseau est chargé de fournir ce client à dater du placement du compteur à budget.

§6. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.

Le dépassement de ce délai emporte, notamment, la suspension du contrat de fourniture et la substitution durant cette suspension, du gestionnaire de réseau de distribution, au fournisseur à titre temporaire.

Art. 35. §1er. Lorsqu'un client disposant d'un compteur à budget dont le module de prépaiement est désactivé est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de faire modifier, dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue d'activer le système à prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le centre public d'aide sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du

fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

§3. Dès l'activation de la fonction à prépaiement, le gestionnaire de réseau est chargé de la fourniture si le client est protégé.

§4. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement. Le délai d'activation ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.

Art. 36. §1er. Les dispositions de l'article 17, §§2, 4 et 5, sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 34, §1er.

§2. Dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 150 EUR indexé.

§3. Toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau.

Art. 37. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget.

Art. 38. Lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation de gaz, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement.

Art. 39. La procédure visée aux articles 34 à 37 peut être suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par recommandé au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à prépaiement.

Art. 40. Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le 1er novembre et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission.

Dans l'intervalle de la décision de la Commission, le gestionnaire de réseau de distribution délivre sans délai des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé. Le montant associé à cette fourniture reste à charge du client protégé.

Sur base de la situation du client, la Commission statue sur la poursuite de la fourniture pour la période visée à l'alinéa 1er, sur sa période d'application et sur la prise en charge du coût lié à celle-ci avant sa décision d'une part et après sa décision, d'autre part.

Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le

client reste redevable de 30 % de la facture liée à ces consommations, la décision précise le volume de gaz mis à disposition et les données ayant abouti à cette estimation, ainsi que la période d'application.

Le maintien du mécanisme visé à l'alinéa 2 et l'intervention du Fonds Energie sont exclus lorsque la Commission conclut à la mauvaise volonté manifeste du client.

SECTION III BIS – FOURNITURE A TITRE TEMPORAIRE PENDANT LA PERIODE HIVERNALE DU CLIENT RESIDENTIEL NON PROTEGE DONT LE CONTRAT A ETE RESILIE OU EST VENU A ECHEANCE PENDANT CETTE MEME PERIODE

Art. 40 bis. Le gestionnaire du réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40, la fourniture de gaz au client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la situation visée à l'alinéa 1er, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.

La fourniture de gaz au client résidentiel non protégé par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, §2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz.

SECTION IV. DISPOSITION TRANSITOIRE

Art. 45. §1er. Tant que les dispositions de la section III du chapitre IV ne sont pas entrées en vigueur, le présent article est applicable. A dater du 1er août 2008, la présente disposition continue de produire ses effets pour les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1er août 2008 jusqu'au placement effectif du compteur à budget.

§2. Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir du gaz au tarif social au client protégé. A cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel il est raccordé.

Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé au tarif social.

§3 Lorsqu'un client protégé est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur informe, conformément aux dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire de réseau de la situation de défaut de paiement du client protégé. L'échange d'information comprend, notamment, la transmission, par le fournisseur au gestionnaire de réseau de la preuve du statut de client protégé.

A partir de la réception de l'information visée à l'alinéa 1er du présent paragraphe, le gestionnaire de réseau de distribution fournit le client protégé.

La facture que le gestionnaire de réseau de distribution adresse au client reprend les mentions suivantes:

- 1° la date d'échéance de paiement qui ne peut être inférieure à quinze jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;
- 2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dette agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;
- 3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit le recours à la Commission.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue, le gestionnaire de réseau de distribution envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes:

- 1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;
- 2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;
- 3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit le recours à la Commission.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture ou conclu un plan de paiement avec le service compétent du gestionnaire de réseau de distribution à l'échéance prévue à l'alinéa 4,1°, le gestionnaire de réseau de distribution lui adresse une mise en demeure.

Ce courrier l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la Commission sera saisie du dossier.

Le gestionnaire de réseau de distribution ne peut suspendre la fourniture de gaz au client protégé avant d'avoir pris connaissance de la décision de suspension de la fourniture de gaz prise par la Commission.

§4. Lorsqu'un client résidentiel non protégé est déclaré en défaut de paiement, le contrat avec le fournisseur est suspendu.

Le fournisseur adresse, lors du constat du défaut de paiement, un courrier, approuvé par la CWaPE, au client précisant la procédure applicable en cas de défaut de paiement dans l'attente du

placement effectif du compteur à budget et avertit simultanément le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.

Cette suspension de contrat ne peut avoir lieu au plus tôt que quinze jours ouvrables après l'envoi de ces informations.

Le courrier adressé, par le fournisseur, au client comprend au moins les mentions suivantes:

1° la liste explicite des catégories de clients pouvant bénéficier de la qualité de client protégé et les modèles ou, le cas échéant, la mention des documents à introduire pour être reconnu client protégé;

2° l'information selon laquelle la transmission des coordonnées du client par le fournisseur, sauf opposition de celui-ci, au Centre Public d'Action Sociale, dans les dix jours de l'envoi du courrier.

3° l'information selon laquelle, dans l'attente du placement du compteur à budget, son contrat de fourniture est suspendu et que c'est le gestionnaire de réseau qui assurera sa fourniture de gaz conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, §2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations;

4° le fait que le contrat de fourniture reprendra obligatoirement ses effets, aux mêmes conditions générales, dès lors que le compteur à budget sera placé et que le client aura remboursé au gestionnaire de réseau l'ensemble des frais liés à la fourniture de gaz par ce dernier pendant la durée de la suspension du contrat; Le fournisseur adresse au client, sur base des index de consommation transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, une facture de « clôture provisoire » pour raison de suspension du contrat.

Dans un délai de dix jours ouvrables après l'envoi des informations visées à l'alinéa 1er, le gestionnaire de réseau de distribution adresse au client un courrier, approuvé par la CWaPE, l'informant que sa fourniture de gaz sera assurée temporairement par le gestionnaire du réseau de distribution jusqu'à la date effective du placement du compteur à budget et du remboursement intégral par le client des frais liés à la fourniture de gaz assurée par le gestionnaire de réseau.

Ce courrier informe également le client que la fourniture de gaz par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, §2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

La facture que le gestionnaire de réseau de distribution adresse au client reprend les mentions suivantes:

1° la date d'échéance de paiement qui ne peut être inférieure à quinze jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dette agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit le recours à la commission.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue, le gestionnaire de réseau de distribution envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes:

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit le recours à la Commission.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture ou conclu un plan de paiement avec le service compétent du gestionnaire de réseau de distribution à l'échéance prévue au 1° de l'alinéa précédent, le gestionnaire de réseau de distribution lui adresse une mise en demeure.

Ce courrier l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la Commission sera saisie du dossier.

Le gestionnaire de réseau de distribution ne peut suspendre la fourniture de gaz au client avant d'avoir pris connaissance de la décision de suspension de la fourniture de gaz prise par la Commission. La décision de suspension de la commission entraîne automatiquement la résiliation du contrat de fourniture.

§ 5. Lorsque le compteur à budget est placé chez le client dont le contrat a été suspendu conformément au § 4, la dette éventuelle du client auprès du gestionnaire de réseau liée à la fourniture temporaire de gaz peut être récupérée via la majoration de 30% du prix du kWh paramétré dans le compteur à budget.

Lorsque la dette vis-à-vis du gestionnaire de réseau est apurée, le gestionnaire de réseau en informe le client par écrit de même que le fournisseur, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information. Cet échange d'information comprend la communication des index relevé de consommation du client par le gestionnaire de réseau de distribution.

La suspension du contrat de fourniture visée à l'alinéa 1er du §4, prend fin et le contrat reprend, quinze jours après cette information, obligatoirement ses effets, aux mêmes conditions générales.

§6. Lorsque le contrat de fourniture de gaz d'un client résidentiel

non protégé est résilié, pour une autre cause qu'un défaut de paiement, ou vient à échéance durant la période d'interdiction de coupure visée au §7 du présent article et si, ledit client au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution est chargé, conformément à l'article 32,2° du décret de fournir ce client.

A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.

Quinze jours ouvrables avant la fin de la période d'interdiction de coupure de la fourniture visée au §7 du présent article, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de suspension de la fourniture visée au §7 du présent article. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz.

§7. Aucune coupure de la fourniture de gaz ne peut intervenir entre le 1er novembre et le 15 mars. Si des conditions climatiques particulières le justifient, le Ministre peut étendre cette période.

Les fournitures comptabilisées au cours de la période du 1er novembre au 15 mars restent à charge du client.

Art. 45 bis. La procédure visée à l'article 45, paragraphes 4 et 5 est applicable aux clients résidentiels non protégés déclarés en défaut de paiement pendant la période d'interdiction de la suspension de la fourniture visée à l'article 45§5 du même arrêté avant sa modification par le présent arrêté ayant pris cours le 15 novembre 2007 et à ceux déclarés en défaut de paiement avant cette même période et dont le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas pu procéder à la suspension de fourniture avant le 15 novembre 2007.

La procédure visée à l'article 45 §6 est applicable aux clients résidentiels non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié pour une autre cause qu'un défaut de paiement, ou est venu à échéance durant la période d'interdiction de la suspension de la AGW rectificatif 18 fourniture visée à l'article 45§5 du même arrêté avant sa modification par le présent arrêté ayant pris cours le 15 novembre 2007.

CONDITIONS SPECIFIQUES

OFFRE POWEO FIX

APPLICABLE EN WALLONIE 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.

En tout état de cause, lorsqu'en application de la législation applicable, le Client remplit les conditions lui permettant d'exercer le droit de remettre directement ses certificats verts au Fournisseur et qu'il fait usage de ce droit en conformité avec la législation applicable, le Fournisseur facture uniquement au Client la quantité de certificats verts non remise directement par ce dernier au Fournisseur.