

CONDITIONS GENERALES DE COMFORT ENERGY SE RAPPORTANT AU CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ ET/OU DE GAZ NATUREL POUR LES CONSOMMATEURS ET CLIENTS PROFESSIONNELS EN REGION FLAMANDE

1. Définitions

Sont applicables au présent Contrat les définitions ci-après :

- a) Client : un Consommateur ou un Client Professionnel.
- b) Client Professionnel : la personne qui acquiert de l'électricité et du gaz naturel de Comfort Energy, qui n'est pas un Consommateur et qui a une consommation annuelle d'électricité inférieure à 50 MWh et de gaz naturel inférieure à 100 MWh pour l'ensemble de ses points d'accès.
- c) Code EAN : champ numérique unique pour l'identification de(s) Dispositif(s) de Mesure de l'électricité et/ou du gaz naturel.
- d) Comfort Energy : l'entreprise 'Comfort Energy NV', avec siège social à Slachthuiskaai 28, 3500 Hasselt et numéro d'entreprise BE 0458.280.458.
- e) Conditions particulières : la carte tarifaire et le formulaire d'inscription.
- f) Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et qui acquiert de l'électricité et/ou du gaz naturel de Comfort Energy.
- g) Contrat de fourniture : le contrat intégral convenu entre Comfort Energy et le Client concernant la Fourniture ; les Conditions Générales, les Conditions Particulières ainsi que chaque ajout ou adaptation de celles-ci (ex. formulaire, lettre de confirmation) font partie de ce Contrat de fourniture ; en cas de contradictions, les Conditions Particulières prévalent ; les conditions générales du Client ne sont pas d'application.
- h) Dispositif de mesure : l'ensemble des appareils destinés au mesurage et/ou comptage au Point de Raccordement, comprenant entre autres les compteurs, les appareils de mesure, les transformateurs de mesure et les appareils de télécommunication.
- i) Electricité : l'énergie électrique disponible au Point de Raccordement.
- j) Fourniture : la mise à disposition sur le réseau (pas le transport/l'alimentation) de la quantité d'électricité et/ou de gaz naturel convenue entre le Client et Comfort Energy.
- k) Gaz naturel : le nom collectif pour le gaz naturel de haut et bas pouvoir calorifique, disponible au Point de Raccordement.
- l) Gestionnaire de réseau : le gestionnaire de réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et/ou de gaz naturel en Flandre.
- m) Installation : l'ensemble des lignes et accessoires, équipements de distribution, appareils électriques, transformateurs et moteurs qui, en vue de l'utilisation d'énergie, est ou non raccordé au Dispositif de Mesure ou tout autre point d'achat fixé entre le Gestionnaire de réseau et le Client.
- n) Les données à caractère personnel : toutes les données personnelles au sens de l'article 1 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel que le Client transmet à Comfort Energy lors de la conclusion du Contrat et pendant l'exécution de celui-ci, dont son nom, adresse de fourniture, code EAN de son Dispositif de mesure, ses données de consommation.
- o) Point de Raccordement : l'emplacement physique où est réalisé le raccordement (lu annuellement) au réseau, doté du code EAN comme mentionné dans le formulaire d'inscription à la Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. Pour l'électricité, il s'agit des raccordements basse tension avec une puissance de raccordement inférieure à 56kVA. Pour le gaz naturel il s'agit des raccordements au réseau basse pression.

2. La réalisation du Contrat de fourniture

1. Comfort Energy fournira l'électricité et/ou le gaz naturel comme prévu dans le Contrat de fourniture. Le Client acquerra sur le Point de Raccordement exclusivement l'électricité et/ou le gaz naturel de Comfort Energy, il paiera le prix convenu et il respectera les autres dispositions du Contrat de fourniture. Le Contrat de fourniture ne porte en rien préjudice aux dispositions légales et réglementaires actuelles.
2. Le Contrat de fourniture est conclu le jour de la signature par Comfort Energy et le Client, à l'exception des cas de vente à distance et de vente en dehors de l'entreprise avec un Consommateur, où le Contrat sera réalisé le jour de l'envoi de la confirmation du Contrat de fourniture par Comfort Energy. En cas de vente à distance ou en cas de vente en dehors de l'entreprise, tant le Consommateur que Comfort Energy ont le droit de renoncer dans le délai de 14 jours calendrier à partir du jour de la réception de la confirmation écrite de la conclusion du Contrat de fourniture, sans préjudice aux obligations de service public auxquelles Comfort Energy est tenu. Après l'expiration de ce délai, Comfort Energy entreprendra les actions nécessaires pour mettre en ordre le changement de fournisseur.
3. Le Contrat de fourniture entre Comfort Energy et le Client est conclu pour une durée déterminée ou indéterminée, comme prévu dans les Conditions Particulières, et prend cours à partir de la première Fourniture.

3. Première Fourniture

1. La Fourniture même prend cours à partir du moment où toutes les conditions suivantes sont remplies :
 - a) Comfort Energy a reçu la garantie qui a éventuellement été demandée préalablement conformément l'article 10 des présentes Conditions Générales,
 - b) Comfort Energy a pu réaliser de manière raisonnable les mesures nécessaires qui lui incombent pour le changement de fournisseur de gaz ou d'électricité, entre autres notamment le fait que Comfort Energy soit notifié auprès du gestionnaire de réseau en tant que nouveau fournisseur pour le code EAN correspondant, ce qui sera effectué au plus tôt à la réception de la garantie et,
 - c) Lorsque le (délai de préavis du) Contrat du fournisseur précédent est expiré (*date switch*), sous réserve d'une requête individuelle, expresse et écrite du Client demandant une autre date.
2. Pour les nouveaux raccordements ou renouvellements de raccordement, la Fourniture prend cours au moment où le Gestionnaire de réseau de distribution a ouvert le(s) Dispositif(s) de Mesure.

3. Sans préjudice des dispositions régionales en matière d'indemnisation, Comfort Energy décline toute responsabilité en cas d'ajournement de la date de la première Fourniture mentionnée, suite à une information erronée, tardive et/ou incomplète (par exemple sur le code EAN) donnée par le Client ou un tiers ou encore suite à une intervention d'une autorité ou d'un Gestionnaire de réseau.
4. Si la Fourniture effective a commencé avant la signature du Contrat, le Contrat sera censé avoir pris cours à la date de la Fourniture effective.

4. Fin de la Fourniture

1. Au moins 2 mois avant la fin prévue du Contrat de fourniture conclu pour une durée déterminée, Comfort Energy enverra une nouvelle proposition de Contrat de fourniture au Client. Si le Client accepte la proposition, le nouveau Contrat de fourniture s'articulera au Contrat actuel. Il en va de même pour le Client Professionnel s'il ne réagit pas à la proposition, ou si le Point de Raccordement n'est pas effectivement alimenté en électricité et/ou en gaz naturel par un autre Contrat de fourniture à la fin du délai de préavis, ou si le Point de Raccordement n'est pas coupé. Cependant, si le Client est un Consommateur, Comfort Energy demande au Consommateur soit de confirmer expressément son acceptation à la nouvelle proposition, par écrit ou sur support durable, soit de changer de fournisseur. Si le Consommateur n'a pas réagi à la demande à la date finale du Contrat en cours, Comfort Energy s'engage à continuer à lui fournir un produit équivalent à durée déterminée qui est à ce moment-là le meilleur marché que Comfort Energy propose sur le marché. Comfort Energy en informe expressément le Consommateur par lettre ou sur support durable, à moins que Comfort Energy ait déjà confirmé dans la nouvelle proposition, de manière claire et sans équivoque, qu'il s'agit du tarif le meilleur marché pour le produit équivalent.
2. Le Client peut à tout moment mettre fin à ce Contrat de façon anticipée en respectant un délai de préavis d'un mois. La Communication de ce préavis se fait par courrier recommandé ou par une communication du Gestionnaire de réseau ou par le nouveau fournisseur.
3. Le préavis est seulement valable si, à l'échéance prévue, le Point de Raccordement est alimenté en électricité ou en gaz naturel par un autre Contrat de fourniture ou est fermé et si Comfort Energy n'est plus enregistré en tant que fournisseur chez le Gestionnaire de réseau. Dans la négative, le Contrat de fourniture sera reconduit automatiquement.
4. Comfort Energy peut mettre fin au Contrat sans intervention judiciaire, en respectant un délai de préavis de deux mois et en respectant les éventuelles obligations de service public applicables.
5. Si le Contrat de fourniture prend fin ou est résilié sans que Comfort Energy ait préalablement reçu un message du Gestionnaire de réseau ou du Client l'informant du changement de fournisseur, Comfort Energy a le droit de demander au Gestionnaire de réseau la coupure du raccordement et a le droit de facturer le coût y afférent à la clientèle, en tenant compte à chaque fois des procédures réglementaires et légales.
6. Le Contrat de fourniture d'un Client Professionnel prend fin automatiquement en cas de faillite. En cas de réorganisation judiciaire, toutes les factures sont immédiatement exigibles et Comfort Energy se réserve le droit, en cas d'absence de paiement d'une facture dans les 15 jours suivant la mise en demeure, de mettre fin au Contrat sans intervention judiciaire, en conformité avec la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises.

5. Autorisation

1. Le Client autorise Comfort Energy à prendre ou laisser prendre toutes les mesures en vue du changement de fournisseur, de l'accès au réseau, de la Fourniture, du raccordement au réseau et de l'obtention de toutes les données, y compris les données historiques, auprès des Gestionnaires de réseau.
2. Comfort Energy aura le droit de demander la composition de famille ou toute autre information nécessaire au respect de ses obligations légales. Les frais supportés par Comfort Energy pour l'obtention de ces informations seront répercutés au Client sans surcoût, selon les modalités de facturation prévue à la clause 8 « Facturation et Paiement ».

6. Fourniture et Mesure

1. Le relevé d'index annuel est en principe exécuté par le Gestionnaire de réseau, qui est également responsable de ces données. Le Client coopérera afin que ce relevé se déroule correctement selon les procédures actuellement en vigueur. Les frais de relevés complémentaires, résultant entre autres d'une contestation, de l'absence de transmission de l'index, ou de l'absence d'un accord en cas de déménagement, sont à charge du Client. Les données de mesure transmises par les Gestionnaires de réseau prévalent sur les données de mesure transmises par le Client.
2. Le Gestionnaire de réseau est responsable du fonctionnement du réseau ainsi que de la continuité et de la qualité de la Fourniture. Ceci ne relève pas de la responsabilité de Comfort Energy. Comfort Energy n'est pas responsable des manquements de service des Gestionnaires de réseau ou des délestages par le Gestionnaire de réseau dans le cadre de l'Arrêté Ministériel du 3 juin 2005 concernant le plan de délestage du réseau.
3. Comfort Energy peut uniquement suspendre ou arrêter la Fourniture après avoir respecté les procédures applicables eu égard aux obligations de service public à caractère social de la Région Flamande. Comfort Energy n'est pas responsable du dommage qui serait causé par l'interruption de Fourniture ; ni des frais de coupure et de raccordement. Ceux-ci sont toujours à charge du Client. La suspension ou la coupure de la Fourniture par Comfort Energy ne porte pas préjudice à son droit à une indemnité.
4. Si le Gestionnaire de réseau limite ou interrompt l'alimentation d'électricité et/ou de gaz naturel, la Fourniture sera également automatiquement limitée ou interrompue. Cette limitation et/ou interruption ne relève pas de la responsabilité de Comfort Energy.

7. Prix

1. Dans les Conditions Particulières, le prix et la composition du prix sont mentionnés. Comme indiqué, sont ajoutés au prix de l'électricité : les coûts de transmission, transport et distribution, dont éventuellement le loyer du Dispositif de Mesure ; la « Redevance producteur local » ; les impôts, les droits, les cotisations, comme la TVA ou la cotisation fédérale ; et les frais qui résultent des obligations légales de présenter des certificats verts ou de cogénération (coûts d'énergie verte et coût cogénération). Au prix du gaz naturel sont rajoutés : les coûts de transmission et de distribution ; les impôts, droits et cotisations, comme la TVA et la cotisation fédérale. Sont éventuellement rajoutés au prix les frais qui résultent des obligations légales futures concernant les objectifs d'énergie ou d'environnement, imposées aux fournisseurs d'électricité et/ou de gaz. Lorsqu'un ou plusieurs des éléments susmentionnés sont modifiés rétroactivement pendant une certaine année calendrier, au-delà du prix d'électricité ou de gaz naturel, Comfort Energy pourra les imputer immédiatement au Client. Lorsque pareille modification rétroactive a lieu après la cessation du Contrat de Fourniture, Comfort Energy restera néanmoins habilité à imputer ces éléments au Client *pro rata temporis*.

2. Les coûts de Fourniture d'électricité ou de gaz sont toujours répercutés sur le Client, à l'exception des coûts afférents à la livraison de la quantité gratuite d'électricité, comme stipulé à l'article 5.1.1 du décret sur l'Energie, dans la mesure où le Client y a droit.
3. Le Client accepte que tous les frais qui sont facturés à Comfort Energy par le Gestionnaire de réseau pour les services exécutés à la demande du Client, à l'initiative du Gestionnaire de réseau ou à la demande de Comfort Energy suite à la carence ou à une erreur du Client, lui soient répercutés. Comfort Energy facturera ces coûts de manière transparente au Client. En sus de ces frais, Comfort Energy peut imputer ses propres frais administratifs, à l'exception des coûts repris à l'article 5.2 ci-dessus, qui représentent au minimum, et sans à devoir être justifiés, un montant de 10% des frais facturés.

8. Facturation et paiement

1. Comfort Energy envoie mensuellement ou trimestriellement des factures intermédiaires. Ces factures mensuelles sont des acomptes basés sur a) la consommation standard annuelle, et b) le profil de consommation.
2. Chaque année, Comfort Energy envoie une facture de régularisation au Client, sauf en cas de manque ou d'absence de relevé d'index par le Gestionnaire de réseau. Cette facture de régularisation est basée sur la consommation réelle et les acomptes y sont déduits, et ce pour la période pour laquelle le Gestionnaire de réseau a livré à Comfort Energy les données du Dispositif de mesure et de consommation.
3. Pour les relevés d'index, Comfort Energy dépend du Gestionnaire de réseau. Chaque correction positive ou négative apportée aux données de mesure sera prise en compte. Tant que Comfort Energy n'a pas reçu le relevé d'index du Gestionnaire de réseau, il continuera à envoyer des acomptes au Client.
4. Toutes les factures sont présumées reçues 3 jours calendrier après la date de facturation. Les factures et tout autre courrier sont valablement adressés à l'adresse de facturation ou l'adresse email communiquée par le Client lui-même. Sauf dérogation expresse écrite, chaque facture doit être honorée à l'attention de Comfort Energy endéans les 15 jours calendrier suivant la réception de la facture. Toutes les factures sont exclusivement payables au numéro de compte mentionné sur la facture. Tenant compte de la formule tarifaire choisie, le Client a le choix de payer ses factures par virement bancaire ou par domiciliation. Egalement tenant compte de la formule tarifaire choisie, le Consommateur a le droit d'exclure la facture de décompte ou la facture finale de la domiciliation. Le Client veille à ce que le compte à débiter soit toujours suffisamment approvisionné de manière à ce que la domiciliation puisse être effectuée. Lorsqu'un ordre de domiciliation est refusé, le Client, sauf s'il est un client protégé, est tenu de payer des frais administratifs à hauteur de 5 EUR. Lorsque le Consommateur opte pour la domiciliation, l'exécution de l'instruction de domiciliation relative à une facture envoyée aura lieu au plus tôt à partir du 15^e jour calendrier après la réception de ladite facture.
Chaque paiement sera imputé à la facture la plus ancienne en commençant par les intérêts, puis frais et finalement le montant principal. Lorsque la facture de clôture présente un solde créditeur en faveur du Client, celle-ci sera honorée sur le numéro de compte du Client endéans les 15 jours calendrier. Si Comfort Energy ne connaît pas à ce moment-là le numéro de compte du Client, le délai de 15 jours calendrier prend cours à compter du moment où Comfort Energy aura été informé du numéro de compte du Client.
5. En cas de contestation d'une facture, le Client Professionnel est tenu de la renvoyer endéans les 10 jours suivants sa réception par envoi recommandé à Comfort Energy en reprenant la raison de la contestation. Le Consommateur peut contester les factures conformément à l'article 18.1, et ceci dans les 12 mois qui suivent la réception de la facture. En cas de contestation de la facture, le Client doit dans tous les cas payer la partie non contestée en temps opportun.
6. Lorsqu'une facture doit être rectifiée à la suite d'une erreur de Comfort Energy, cette rectification doit avoir lieu endéans les 12 mois suivant la date ultime de paiement de la facture. La rectification d'une facture à la suite d'une erreur d'un tiers peut également avoir lieu endéans les 12 mois suivant la date ultime de paiement de la facture, pour autant que Comfort Energy puisse également opérer cette rectification à l'égard du Gestionnaire de réseau et/ou du propre fournisseur de Comfort Energy. Si, dans un tel cas, le Client a droit à un paiement ou un remboursement de Comfort Energy, ce montant sera majoré des intérêts légaux.
7. Lorsque le Consommateur n'a pas payé au moment de l'expiration de la date ultime de paiement, Comfort Energy lui adresse un courrier de rappel. Sauf si le Consommateur est un client protégé, des frais administratifs à hauteur de 5 EUR seront imputés pour la lettre de rappel (envoyée par e-mail ou par la poste) et à hauteur de 20 EUR pour un courrier recommandé. Dans ce courrier, Comfort Energy reprend entre autres, en cas de difficultés de paiement, les possibilités de mise en place d'un plan d'apurement pour le paiement des montants dus. Sauf si le Consommateur est un client protégé, des frais administratifs à hauteur de 30 EUR seront imputés pour l'établissement d'un plan d'apurement. Après 15 jours calendrier, ou si le Consommateur a des difficultés de paiement et ceci est plus favorable, après l'expiration de la date ultime pour l'établissement d'un plan pour le paiement des factures ouvertes, Comfort Energy peut mettre le Consommateur en demeure par courrier recommandé. Sauf si le Consommateur est un client protégé, des frais administratifs à hauteur de 20 EUR seront imputés pour ce courrier recommandé. En cas d'absence de paiement de la facture échue, Comfort Energy a le droit de résilier le contrat de fourniture sans intervention judiciaire, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires. Sauf si le Consommateur est un client protégé, des frais administratifs de 30 EUR seront imputés pour cette résiliation.
8. Lorsque le Client Professionnel n'a pas payé après l'expiration de la date ultime de paiement, Comfort Energy lui envoie un courrier de rappel. Des frais administratifs à hauteur de 5 EUR seront imputés pour la lettre de rappel (envoyée par e-mail ou par la poste) et à hauteur de 20 EUR pour un courrier recommandé. Comfort Energy a le droit de renoncer à l'envoi d'un courrier de rappel et d'envoyer immédiatement une mise en demeure par courrier recommandé, lorsque le Client Professionnel n'a pas payé après l'expiration de la date ultime de paiement. Des frais administratifs à hauteur de 20 EUR seront imputés pour ce courrier recommandé. Des frais administratifs à hauteur de 30 EUR seront imputés pour l'établissement d'un plan d'apurement. En cas d'absence de paiement d'une facture endéans les 8 jours suivant la mise en demeure, Comfort Energy sera en droit de mettre fin au Contrat souscrit par un Client Professionnel sans intervention judiciaire. Des frais administratifs de 30 EUR seront imputés pour cette résiliation.
9. Tous les frais de recouvrement sont à charge de la Partie qui ne respecte pas ses obligations de paiement. L'estimation forfaitaire de ces frais revient à 10% de chaque montant en suspens, redevable de plein droit et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, avec un montant minimum de 25 EUR, sans préjudice du droit de la partie impayée d'exiger une indemnité pour le dommage réellement subi.
10. En cas de retard de paiement de la facture intégrale ou d'une partie de la facture, ou en cas de rejet d'un ordre de domiciliation par l'institution financière, la partie en défaut de paiement est tenue, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, de payer des intérêts de retard calculés à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'à la date du paiement intégral sur tous les montants impayés. Le taux légal est appliqué par Comfort Energy aux Clients Consommateurs, alors que les Clients Professionnels sont soumis à un intérêt conventionnel de 12% par an sur le montant de la facture.

11. Comfort Energy n'est pas responsable du dommage éventuel causé par la cessation de la Fourniture, après avoir respecté les délais et procédures prévues par la loi.
12. Par rapport au Client Professionnel :
 - a) Tout non-paiement ou paiement partiel d'une facture à l'échéance annule automatiquement les délais de paiement éventuellement accordés pour toutes les autres livraisons effectuées et le montant total dû devient ainsi immédiatement exigible.
 - b) En cas de non-respect par le Client de ses obligations de paiement, toutes les dettes du Client encore en souffrance à l'égard de Comfort Energy du chef de la relation commerciale avec Comfort Energy deviennent exigibles, quelle que soit la forme que pourraient avoir pris ces dettes (principal, clause pénale, intérêt...).
 - c) Comfort Energy a le droit d'appliquer à ce moment la compensation de dette entre, d'une part, les montants dont il est redevable au Client, qu'ils soient ou non déjà exigibles, et, d'autre part, le montant de la dette du Client en souffrance.

9. Obligations du Client

1. Le Client doit payer le prix, établi sur la base de l'article 7, dans les délais prévus à l'article 8.
2. Le Client est responsable du raccordement et du fonctionnement correct de son Installation pendant toute la durée du Contrat. Il est interdit au Client de perturber directement ou indirectement le fonctionnement normal des dispositifs d'électricité et de gaz naturel. Toute irrégularité doit immédiatement être notifiée au Gestionnaire de réseau.
3. Le Client s'engage à respecter scrupuleusement les règlements techniques actuellement en vigueur, tels que promulgués par le législateur ou l'instance compétente.
4. Le Client ne transmettra pas à des tiers l'électricité et/ou le gaz naturel fourni(s).
5. Le Client informera Comfort Energy le plus rapidement possible de tout élément dont il a connaissance pouvant empêcher ou rendre difficile l'exécution du Contrat de fourniture.
6. Le Client est obligé d'informer immédiatement Comfort Energy, et au plus tard endéans les 7 jours calendrier, de tout changement relatif aux données reprises sur le formulaire d'inscription.
7. Le Client informera immédiatement Comfort Energy s'il produit lui-même de l'électricité.
8. Le Client notifiera chaque écart de consommation substantiel le plus rapidement possible.
9. Il appartient au Consommateur, le cas échéant, d'informer Comfort Energy de son statut de client protégé et de son droit à l'obtention du tarif social. À ce titre, le Consommateur devra transmettre toutes les pièces nécessaires.
10. Le Client s'engage à indemniser Comfort Energy en cas de revendications de tiers, si le Client est à l'origine de ces revendications.

10. Garantie

1. Comfort Energy a le droit à chaque moment durant la durée du Contrat de fourniture de réclamer au Client le paiement d'une garantie ou d'une garantie complémentaire.
2. Comfort Energy a le droit de demander au Consommateur le versement d'une garantie correspondant à la consommation moyenne de trois (3) mois, dans les hypothèses suivantes :
 - S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le cas échéant établi sur la base d'une appréciation faite par une agence de notation ;
 - Si le Consommateur a eu, au cours des 36 mois précédents sa date d'inscription, un ou plusieurs défauts de paiement dans le cadre d'un contrat avec Comfort Energy, y compris un Contrat de fourniture ;
 - Si le Consommateur a des dettes exigibles et échues vis-à-vis de Comfort Energy au moment où il souhaite à nouveau être Client. Dans ce cas, Comfort Energy peut aussi demander qu'il procède tout d'abord au règlement des factures impayées, y compris les frais de rappel et intérêts moratoires ;
 - Si le formulaire d'inscription est incomplet ou présente des irrégularités ou des erreurs ;
 - S'il apparaît, après consultation du registre d'accès, qu'un changement de fournisseur ne peut pas être effectué immédiatement étant donné qu'une autre opération en rapport avec le point de fourniture est en cours ;
 - Si le Consommateur veut devenir Client de Comfort Energy plus vite que la période standard (45 jours);
 - Si des défauts de paiement répétés ont eu lieu pendant l'exécution du Contrat de fourniture ;
 - Si le Consommateur a sollicité un plan d'apurement afin de garantir le paiement des livraisons futures.
3. La garantie sera constituée par le biais d'un versement bancaire sur le compte de Comfort Energy dans les 15 jours calendrier suivant la demande de Comfort Energy. Le Contrat n'entrera pas en vigueur ou sera suspendu (en tenant compte de toutes les procédures légales) tant que la garantie n'est pas versée et/ou que les factures ne sont pas honorées. Comfort Energy n'est pas responsable du dommage qui serait causé par la suspension de la fourniture, ni des frais de coupure et de raccordement. Si, au cours du Contrat, il apparaît qu'une ou plusieurs factures du Client sont impayées, Comfort Energy se réserve le droit d'affecter la garantie au paiement des sommes dues à la fin du Contrat. La garantie sera restituée dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture de clôture sur la base des données de mesurage validées et relevées, sous réserve de l'exécution par le Client de toutes ses obligations.

11. Responsabilité de Comfort Energy

1. Quant à la responsabilité, les articles 3.3, 6.2-6.4 et 8.11 et 10.3 sont applicables en premier lieu.
2. Comfort Energy est en outre uniquement responsable du dommage direct matériel, découlant d'une faute grave, d'une faute intentionnelle ou du dol de la part de Comfort Energy, et n'est pas responsable des conséquences découlant des fautes de tiers. Comfort Energy n'est pas responsable du dommage immatériel ou indirect, comme entre autres les pertes d'exploitations, la perte de bénéfices, la perte de production ou la perte de revenu, même en cas de faute grave, mais bien en cas de dol et en cas de faute intentionnelle de la part de Comfort Energy ou ses préposés. Par exception, vis-à-vis des Clients-Consommateur, Comfort Energy est responsable en cas de faute grave du dommage immatériel et indirect mentionné ci-dessus.
3. En cas de dommage corporel direct et dommage matériel, la responsabilité de Comfort Energy est limitée au montant hors TVA des factures de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel des 12 mois (dans le cas d'un Consommateur) ou des 3 mois (dans le cas d'un Client Professionnel) précédents le dommage.
4. Toute réclamation doit être adressée à Comfort Energy par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle le sinistre est survenu ou a pu raisonnablement être constaté. Le droit à l'indemnisation expire si la demande est introduite au-delà de ce délai.
5. Le présent article ne porte pas préjudice aux dispositions régionales.

12. Déménagement/ Transmission

1. En cas de déménagement dans la même Région, le Contrat continuera à avoir effet sans préjudice à la nouvelle adresse du Client.
2. En cas de déménagement, le Client est tenu d'informer Comfort Energy de son (intention de) déménagement, et ceci de préférence 30 jours calendrier à l'avance, et au plus tard 30 jours calendrier (pour le Consommateur) ou 2 jours ouvrables (pour le Client Professionnel) après le déménagement. Le Client transmet toutes les informations nécessaires par le biais du formulaire « Documents de reprise d'énergies » (disponible sur le site web ou sur demande par téléphone). Au cas où le Client n'avertit pas Comfort Energy à temps, Comfort Energy continuera à imputer l'électricité et/ou le gaz naturel consommé au Point de Raccordement que le Client a quitté jusqu'au jour de la communication du déménagement par le Consommateur ou jusqu'au 45^e jour après la communication du déménagement par le Client Professionnel.
3. La Fourniture au nouveau Point de Raccordement a lieu à partir de la date communiquée par le Client.
4. Un décompte final ne peut être rédigé et la coupure de l'ancien Point de Raccordement ne peut être effectuée que si les relevés d'index ont été communiqués à Comfort Energy. Les relevés d'index doivent être transmis à Comfort Energy au plus tard 30 jours calendrier (pour le Consommateur) ou 2 jours ouvrables (pour le Client Professionnel) après le déménagement. Si tel n'est pas le cas, Comfort Energy peut faire relever l'index des compteurs par le Gestionnaire de réseau ou demander la coupure du Dispositif de mesure, aux frais et charges du Client.

13. Modifications au Contrat de Fourniture

1. Comfort Energy peut, pendant toute la durée du Contrat de fourniture, modifier le Contrat de fourniture conclu avec le Client Professionnel. Il en va de même pour le Contrat conclu avec le Consommateur, à moins qu'il ne s'agisse de modifications unilatérales aux conditions essentielles ou au prix sur la base d'éléments qui dépendent de la seule volonté du fournisseur. Les modifications prennent effet deux mois après leurs notification au Client. Une mention sur la facture, une lettre ou un e-mail adressé au Client valent comme notification valable de la modification des conditions. Le Client a le droit de rejeter la modification moyennant réclamation par courrier recommandé envoyé à Comfort Energy dans les 30 jours de la notification de la modification. Ceci entraîne la résiliation du Contrat de fourniture conformément aux conditions et délais de la cessation normale du Contrat de fourniture.
2. Les modifications qui sont imposées à Comfort Energy par une décision gouvernementale s'appliquent de la manière stipulée dans la décision gouvernementale. Ces modifications ne peuvent être contestées.
3. Comfort Energy a le droit de transmettre le Contrat de Fourniture à un tiers. Le tiers doit satisfaire à toutes les conditions légales pour pouvoir fournir de l'électricité et/ou du gaz naturel en Flandre. Ce tiers continuera le Contrat de Fourniture sous les mêmes conditions. Comfort Energy est tenu d'en informer le Client le plus rapidement possible.

14. Force Majeure

1. Lorsque, pour un cas de force majeure, Comfort Energy n'est pas en mesure de remplir ses obligations à l'égard du Client, celles-ci sont suspendues pour toute la durée de l'incident. La force majeure consiste en tout événement qui rend la Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par Comfort Energy entièrement ou partiellement impossible et qui échappe au contrôle raisonnable de Comfort Energy. Il s'agit notamment des grèves, du *lock-out*, du non-fonctionnement du réseau d'électricité et/ou de gaz naturel, des problèmes de réseau d'électricité et/ou de gaz naturel, la non-obtention de suffisamment d'électricité et/ou de gaz naturel, la panne de systèmes, des problèmes au niveau du Gestionnaire de réseau.
2. Si le cas de force majeure persiste pendant plus de trois mois, le Client et Comfort Energy ont, tant l'un que l'autre, le droit de résilier le Contrat de fourniture, par lettre recommandée, sans qu'une quelconque indemnité ne soit due à l'autre partie et sans intervention judiciaire.

15. Protection de la vie privée

1. Par les présentes, le Client accepte le traitement de ses données à caractère personnel par Comfort Energy, responsable du traitement. Ce traitement a pour but de garantir des services optimaux au Client, comme les données liées à l'exécution du Contrat, à la facturation et à la Fourniture d'électricité et de gaz naturel.
2. Le Client marque également son accord sur l'échange, par Comfort Energy, de ses données à caractère personnel et d'utilisation, avec d'autres fournisseurs d'énergie, le responsable d'équilibre et/ou le Gestionnaire de réseau, et ce à des fins légales, pour faciliter la livraison effective ou pour le Raccordement et la coupure du Raccordement.
3. Les données détenues par Comfort Energy concernant son Client sont traitées de manière confidentielle. Comfort Energy ne partagera pas ces données avec des tiers, sauf si le Client a donné son consentement exprès pour l'utilisation de ses données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale (*direct marketing*), sauf si Comfort Energy n'y est requis par la loi ou sauf si cela s'avère nécessaire pour la bonne exécution du Contrat.
4. Le Client a le droit d'obtenir gratuitement les données personnelles qui le concernent, de demander la correction des données et de s'opposer gratuitement et à tout moment au traitement de celles-ci à des fins de prospection commerciale. Pour ce faire, il lui suffit d'adresser une demande à Comfort Energy via legal@comfortenergy.be et d'y joindre une copie de sa carte d'identité.

16. Pas de renonciation au droit

Le manque d'insistance de l'exécution d'une disposition du Contrat ne peut être considéré comme une renonciation au droit repris dans ladite disposition ou à une limitation de celui-ci.

17. Dispositions invalides

Lorsqu'une des dispositions du Contrat est invalide ou nulle, elle n'affectera pas la validité des autres dispositions du Contrat, mais Comfort Energy mettra tout en œuvre pour remplacer cette disposition invalide ou nulle par une disposition valide correspondant au mieux à la volonté initiale des parties.

18. Plaintes, informations et remarques

1. Chaque plainte, demande d'information ou remarque peut être transmise à Comfort Energy par tout moyen de communication (une liste est à la disposition du Client sur www.comfortenergy.be). Le Client envoie de préférence sa plainte, demande d'information ou remarque par e-mail à energie@comfortenergy.be. De même, les informations actualisées sur les paramètres d'indexation (si applicable), les tarifs applicables et les redevances, cotisations et surcharges peuvent être obtenues de la même manière.
2. Une mise en demeure officielle n'est valable que par envoi recommandé.

3. Les plaintes qui ne seraient pas résolues peuvent être adressées au Service de Médiation de l'Énergie : Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 Bruxelles

19. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat de livraison est soumis au droit belge.

Tous les litiges portant sur la mise en place, l'exécution et l'interprétation du Contrat de livraison ainsi que sur les factures de Comfort Energy sont du ressort exclusif de :

- Dans le cas d'un Consommateur, soit les tribunaux du domicile du Client, soit – au choix du Consommateur s'il introduit lui-même une action en justice – les tribunaux du siège social de Comfort Energy.
- Dans le cas d'un Client Professionnel, si la convocation est signifiée à la demande de Comfort Energy, les Tribunaux de l'arrondissement de Liège, section Liège (juge de paix du 1^{er} canton, tribunal de première instance ou tribunal de commerce) si le Client est domicilié en Région Wallonne et les Tribunaux de l'arrondissement de Limbourg, division de Hasselt (juge de paix du 1^{er} canton, tribunal de première instance, tribunal de commerce) si le Client est domicilié soit en Flandre, soit en Région de Bruxelles-Capitale, soit à l'étranger. Comfort Energy ne pourra attirer que devant les Tribunaux de son siège social.

Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://ec.europa.eu/odr> mais nous nous réservons le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux.

CONDITIONS GENERALES DE COMFORT ENERGY SE RAPPORTANT AU CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ ET/OU DE GAZ NATUREL POUR LES CONSOMMATEURS ET CLIENTS PROFESSIONNELS EN REGION WALLONNE

1. Définitions

Sont applicables au présent Contrat les définitions ci-après :

- a) Client : un Consommateur ou un Client Professionnel.
- b) Client Professionnel : la personne qui acquiert de l'électricité et du gaz naturel de Comfort Energy, qui n'est pas un Consommateur et qui a une consommation annuelle d'électricité inférieure à 50 MWh et de gaz naturel inférieure à 100 MWh pour l'ensemble de ses points d'accès.
- c) Code EAN : champ numérique unique pour l'identification de(s) Dispositif(s) de Mesure de l'électricité et/ou du gaz naturel.
- d) Comfort Energy : l'entreprise 'Comfort Energy NV', avec siège social à Slachthuiskaai 28, 3500 Hasselt et numéro d'entreprise BE 0458.280.458.
- e) Conditions particulières : la carte tarifaire et le formulaire d'inscription.
- f) Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et qui acquiert de l'électricité et/ou du gaz naturel de Comfort Energy.
- g) Contrat de fourniture : le contrat intégral convenu entre Comfort Energy et le Client concernant la Fourniture ; les Conditions Générales y inclus son annexe, les Conditions Particulières tout comme chaque complément ou adaptation de celles-ci (ex. formulaire, lettre de confirmation) font partie de ce Contrat de fourniture ; en cas de contradictions, les Conditions Particulières prévalent ; les conditions générales du Client ne sont pas d'application.
- h) Dispositif de mesure : l'ensemble des appareils destinés au mesurage et/ou comptage au Point de Raccordement, comprenant entre autres les compteurs, les appareils de mesure, les transformateurs de mesure et les appareils de télécommunication.
- i) Électricité : l'énergie électrique disponible au Point de Raccordement.
- j) Fourniture : la mise à disposition sur le réseau (pas le transport/l'alimentation) de la quantité d'électricité et/ou de gaz naturel convenue entre le Client et Comfort Energy.
- k) Gaz naturel : le nom collectif pour le gaz naturel de haut et bas pouvoir calorifique, disponible au Point de Raccordement.
- l) Gestionnaire de réseau : le gestionnaire de réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et/ou de gaz naturel.
- m) Installation : l'ensemble des lignes et accessoires, équipements de distribution, appareils électriques, transformateurs et moteurs qui, en vue de l'utilisation d'énergie, est ou non raccordé à partir du Dispositif de Mesure ou tout autre point d'achat fixé entre le Gestionnaire de réseau et le Client.
- n) Les données à caractère personnel : toutes les données personnelles au sens de l'article 1 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel que le Client transmet à Comfort Energy lors de la conclusion du Contrat et pendant l'exécution de celui-ci, dont son nom, adresse de fourniture, code EAN de son Dispositif de mesure, ses données de consommation.
- o) Point de Raccordement : l'emplacement physique où est réalisé le raccordement (lu annuellement) au réseau, doté du code EAN comme mentionné dans le formulaire d'inscription. Pour l'électricité, il s'agit des raccordements basse tension avec une puissance de raccordement inférieure à 56kVA. Pour le gaz naturel il s'agit des raccordements au réseau basse pression.

2. La réalisation du Contrat de fourniture

1. Comfort Energy fournira l'électricité et/ou le gaz naturel comme prévu dans le Contrat de fourniture. Le Client n'acquerra sur le Point de Raccordement uniquement l'électricité et/ou le gaz naturel de Comfort Energy, il paiera le prix convenu et il respectera les autres dispositions du Contrat de fourniture. Le Contrat de fourniture n'enlèvera rien aux dispositions légales et réglementaires actuelles.
2. Le Contrat de fourniture est conclu le jour de la signature par Comfort Energy et le Client, à l'exception des cas de vente à distance et de vente en dehors de l'entreprise avec un Consommateur, où le Contrat sera réalisé le jour de l'envoi de la confirmation du Contrat de fourniture par Comfort Energy. En cas de vente à distance ou en cas de vente en dehors de l'entreprise, tant le Consommateur que Comfort Energy ont le droit de renoncer dans le délai de 14 jours calendrier à partir du jour de la réception de la confirmation écrite de la conclusion du Contrat de fourniture, sans préjudice aux obligations de service public auxquelles Comfort Energy est tenu. Après l'expiration de ce délai, Comfort Energy entreprendra les actions nécessaires pour mettre en ordre le changement de fournisseur.
3. Le Contrat de fourniture entre Comfort Energy et le Client est conclu pour une durée déterminée ou indéterminée, comme prévu dans les Conditions Particulières, et prend cours à partir de la première fourniture.

3. Première Fourniture

1. La Fourniture même prend cours à partir du moment que tous les conditions suivantes sont remplies :
 - a) Comfort Energy a reçu la garantie qui a été demandé préalablement conformément l'article 10 des présentes Conditions Générales,
 - b) Comfort Energy a pu réaliser de manière raisonnable les mesures nécessaires qui lui incombent pour le changement du fournisseur de gaz ou d'électricité, particulièrement entre autres le fait que Comfort Energy soit notifié auprès du gestionnaire de réseau en tant que nouveau fournisseur pour le code EAN correspondant, ce qui sera effectué au plus tôt à la réception de la garantie et,
 - c) (le délai de préavis du) Contrat du fournisseur précédent est expiré (*date switch*), sous réserve d'un recours individuel, exprès et écrit du Client demandant une autre date.
2. Pour les nouveaux raccordements ou renouvellements de raccordement, la Fourniture prend cours au moment où le Gestionnaire de réseau de distribution a ouvert le(s) Dispositif(s) de Mesure.
3. Sans préjudice des dispositions régionales en matière d'indemnisation, Comfort Energy décline toute responsabilité en cas d'ajournement de la date de la première Fourniture mentionnée, suite à une information erronée, tardive et/ou incomplète (par exemple sur le code EAN) donnée par le Client ou un tiers ou encore suite à une intervention d'une autorité ou d'un Gestionnaire de réseau.
4. Si la Fourniture effective a commencé avant la signature du Contrat, le Contrat sera censé avoir pris cours à la date de la Fourniture effective.

4. Fin de la Fourniture

1. Au moins 2 mois avant la fin prévue du Contrat de fourniture conclu pour une durée déterminée, Comfort Energy fournira une nouvelle proposition de Contrat de fourniture au Client. Si le Client accepte la proposition, le nouveau Contrat de fourniture s'articulera au Contrat actuel. Il en va de même pour le Client Professionnel s'il ne réagit pas à la proposition, ou si le Point de Raccordement n'est pas effectivement alimenté d'électricité et/ou de gaz naturel par un autre Contrat de fourniture à la fin du délai de préavis, ou si le Point de Raccordement n'est pas coupé. Cependant, si le Client est Consommateur, Comfort Energy demande au Consommateur soit, de confirmer expressément son acceptation de la nouvelle proposition, par écrit ou par support durable, soit de changer de fournisseur. Si le Consommateur n'a pas réagi à la demande à la date finale du Contrat en cours, Comfort Energy s'engage à continuer à lui fournir un produit équivalent à durée déterminée qui est à ce moment-là le meilleur marché que Comfort Energy propose sur le marché. Comfort Energy en informe expressément le Consommateur par lettre ou par support durable, à moins que Comfort Energy ait déjà confirmé dans la nouvelle proposition de manière claire et sans équivoque, qu'il s'agit du tarif le meilleur marché pour le produit équivalent.
2. Le Client peut à tout moment mettre fin à ce Contrat de façon anticipée en respectant un délai de préavis d'un mois. La Communication de ce préavis se fait par courrier recommandé ou par une communication du Gestionnaire de réseau ou par le nouveau fournisseur.
3. Le préavis est seulement valable si le Point de Raccordement est alimenté d'électricité ou de gaz naturel par un autre Contrat de fourniture, ou est fermé, à la fin du délai de préavis, et si Comfort Energy n'est plus enregistré en tant que fournisseur chez le Gestionnaire de réseau. Dans la négative, le Contrat de fourniture sera reconduit automatiquement.
4. Comfort Energy peut mettre fin au Contrat sans intervention judiciaire, en respectant un délai de préavis de deux mois et en respectant les éventuelles obligations de service public applicables.
5. Si le Contrat de fourniture prend fin ou est résilié sans que Comfort Energy ait préalablement reçu un message du Gestionnaire de réseau ou du Client l'informant du changement de fournisseur, Comfort Energy a le droit de demander au Gestionnaire de réseau la coupure du raccordement et a le droit de facturer le coût y afférent à la clientèle, tenant compte à chaque fois des procédures réglementaires et légales.
6. Le Contrat de fourniture d'un Client Professionnel prend fin automatiquement en cas de faillite. En cas de réorganisation judiciaire, toutes les factures sont immédiatement exigibles et Comfort Energy se réserve le droit, en cas d'absence de paiement d'une facture dans les 15 jours, de mettre fin au Contrat suivant la mise en demeure sans intervention judiciaire, en conformité avec la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises.

5. Autorisation

1. Le Client autorise Comfort Energy à adopter ou à faire adopter tous les actes, en vue du changement de fournisseur, de l'accès au réseau, de la Fourniture, d'entamer le raccordement au réseau et en vue de la procuration de toutes les données, y compris les données historiques, chez les Gestionnaires de réseau.
2. Comfort Energy aura le droit de demander l'information concernant la composition de famille ou toute autre information, pour autant que cela soit requis pour s'assurer le respect de ses obligations légales. Si ces traitements mènent à la facturation de frais à Comfort Energy, ceux-ci seront répercutés au Client sans augmentation, selon les modalités de facturation prévue à la clause 8 « Facturation et Paiement ».

6. Fourniture et Mesure

1. Le relevé d'index annuel est en principe exécuté par le Gestionnaire de réseau, qui est également responsable des données. Le Client coopéra afin que ce relevé se déroule correctement selon les procédures actuellement en vigueur. Les frais de relevés supplémentaires, résultant entre autres d'une contestation, de l'absence de transmission de l'index, ou de l'absence d'un accord en cas de déménagement, sont à charge du Client. Les données de mesure transmises par les Gestionnaires de réseau prévalent sur les données de mesure transmises par le Client.
2. Le Gestionnaire de réseau est responsable du fonctionnement du réseau et de la continuité ainsi que de la qualité de la Fourniture. Ceci ne relève pas de la responsabilité de Comfort Energy. Comfort Energy n'est pas responsable des manquements de service des Gestionnaires de réseau ou des délestages par le Gestionnaire de réseau dans le cadre de l'Arrêté Ministériel du 3 juin 2005 concernant le plan de délestage du réseau.
3. Comfort Energy peut uniquement suspendre ou arrêter la Fourniture après avoir respecté les procédures applicables par rapport aux obligations de service public à caractère social de la Région Wallonne. Sans préjudice des articles 31bis du Décret relatif à l'organisation du marché régional d'électricité et 30ter du Décret relatif à l'organisation du marché régional du gaz, Comfort Energy n'est pas responsable du dommage qui serait causé par l'interruption de Fourniture ; ni des frais de coupure et de raccordement. Ceux-ci sont toujours à charge du Client. La suspension ou la coupure de la Fourniture par Comfort Energy ne porte pas préjudice à son droit à une indemnité.
4. Si le Gestionnaire de réseau limite ou interrompt l'alimentation d'électricité et/ou de gaz naturel, la Fourniture sera également limitée ou interrompue. Sans préjudice des articles 31bis du Décret relatif à l'organisation du marché régional d'électricité et

30ter du Décret relatif à l'organisation du marché régional du gaz, cette limitation et/ou interruption ne relève pas de la responsabilité de Comfort Energy.

7. Prix

1. Dans les Conditions Particulières, le prix et la composition du prix sont mentionnés. Comme indiqué, sont ajoutés au prix de l'électricité les tarifs de transmission, de transport et de distribution, dont éventuellement le loyer du Dispositif de Mesure ; la « Redevance producteur local » ; les impôts, les droits, les cotisations, comme la TVA ou la cotisation fédérale ; et les frais qui résultent des obligations légales de présenter les certificats verts. Au prix du gaz naturel sont rajoutés : les tarifs de transmission et de distribution ; les impôts, les droits et les cotisations, comme la TVA et la cotisation fédérale. Sont éventuellement rajoutés au prix les frais qui résultent des obligations légales futures concernant les objectifs d'énergie ou d'environnement, imposées aux fournisseurs d'électricité et/ou de gaz. Lorsqu'un ou plusieurs des éléments susmentionnés sont modifiés rétroactivement pendant une certaine année calendrier, au-delà du prix d'électricité ou de gaz naturel, Comfort Energy pourra les imputer immédiatement au Client. Lorsque pareille modification rétroactive a lieu après la cessation du Contrat de Fourniture, Comfort Energy sera néanmoins habilité à imputer ces éléments au Client *pro rata temporis*.
2. Les coûts pour la Fourniture d'électricité ou de gaz sont toujours répercutés sur le Client, sauf les coûts pour la tarification progressive, solidaire et familiale, si applicable, comme stipulé dans l'Arrêté du Gouvernement wallon du 16 janvier 2014 relatif à l'obligation de service public à charge des Gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie.
3. Le Client accepte que tous les frais, qui sont facturés à Comfort Energy par le Gestionnaire de réseau pour les services exécutés à la demande du client, à l'initiative du Gestionnaire de réseau ou à la demande de Comfort Energy suite à la carence ou à une erreur du Client, lui soient répercutés. Comfort Energy facturera ces coûts de manière transparente au Client. En sus de ces frais, Comfort Energy peut imputer ses propres frais administratifs, à l'exception des coûts repris à l'article 5.2 ci-dessus, qui constituent au moins, sans que Comfort Energy doive le prouver, 10% des frais facturés.

8. Facturation et paiement

1. Comfort Energy envoie mensuellement ou trimestriellement des factures intermédiaires. Ces factures mensuelles sont des acomptes basés sur a) la consommation standard annuelle, et b) le profil de consommation.
2. Chaque année, Comfort Energy envoie une facture de régularisation au Client, sauf en cas de manque ou d'absence de relevé d'index par le Gestionnaire de réseau. Cette facture de régularisation est basée sur la consommation réelle et les acomptes y sont déduits, et ce pour la période pendant laquelle le Gestionnaire de réseau a livré les données du Dispositif de mesure et de consommation à Comfort Energy.
3. Pour les relevés d'index, Comfort Energy dépend du Gestionnaire de réseau. Chaque correction, positive ou négative, apportée aux données de mesure, sera prise en compte. Cette facture sera établie au plus tard dans les 60 jours suivant la date à laquelle le Gestionnaire de réseau a dû fournir les données de mesure. Tant que Comfort Energy n'a pas reçu le relevé d'index du Gestionnaire de réseau, il continuera à envoyer des acomptes au Client.
4. Toutes les factures sont présumées reçues 3 jours calendrier après la date de facturation. Les factures et tout autre courrier sont valablement adressés à l'adresse de facturation ou l'adresse email communiquée par le Client lui-même. Sauf dérogation expresse donnée par écrit, chaque facture doit être honorée à l'adresse de Comfort Energy dans les 15 jours calendrier suivant la réception de la facture. Tous les paiements de factures sont uniquement effectués au numéro de compte mentionné sur la facture. Tenant compte de la formule tarifaire choisie le Client a le choix de payer ses factures par virement bancaire ou par domiciliation. Egalement tenant compte de la formule tarifaire choisie, le Consommateur a le droit d'exclure la facture de décompte ou la facture finale de la domiciliation. Le Client veille à ce que le compte à débiter soit toujours suffisamment provisionné de manière à ce que la domiciliation puisse être effectuée. Lorsqu'un ordre de domiciliation est refusé par le prestataire de services de paiement (la banque et/ou la poste), le Client, sauf s'il est un client protégé, est tenu de payer des frais administratifs à hauteur de 5 EUR. Lorsque le Consommateur opte pour la domiciliation, l'exécution de l'instruction de domiciliation relative à une facture envoyée aura lieu à partir du 15^e jour après la réception de ladite facture. Chaque paiement sera imputé à la facture la plus ancienne en commençant par les intérêts, puis frais et finalement le montant principal. Lorsque la facture de clôture présente un solde créditeur en faveur du Client, celle-ci doit être honorée sur le numéro de compte du Client endéans les 15 jours calendrier. Dans la mesure où Comfort Energy ne connaît pas à ce moment-là le numéro de compte du Client, le délai de 15 jours calendrier prend cours au moment où Comfort Energy a été informé du numéro de compte du Client.
5. En cas de contestation d'une facture, le Client Professionnel est tenu de la renvoyer endéans les 10 jours suivants sa réception par envoi recommandé à Comfort Energy en reprenant la raison de la contestation. Le Consommateur peut contester les factures conformément à l'article 18.1, et ceci dans les 12 mois qui suivent la réception de la facture. En cas de contestation de la facture, le Client doit dans tous les cas payer la partie non contestée en temps opportun.
6. Conformément aux articles 31ter, §1 du Décret relatif à l'organisation du marché régional d'électricité et 30quater du Décret relatif à l'organisation du marché régional du gaz, Comfort Energy (i) traite la plainte dans les trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci ; et (ii) si Comfort Energy confirme au client une erreur dans la facturation, elle adresse au Client une facture rectificative et procède, le cas échéant, au remboursement dû dans les trente jours calendrier suivant la reconnaissance de l'erreur.
7. Lorsque le Consommateur n'a pas payé au moment de l'expiration de la date ultime de paiement, Comfort Energy lui adresse un courrier de rappel avec une nouvelle date d'échéance du paiement, au moins 10 jours après la date du rappel. Sauf si le Consommateur est un client protégé, des frais administratifs à hauteur de 5 EUR seront imputés pour la lettre de rappel (envoyé par e-mail ou par la poste) et à hauteur de 20 EUR pour un courrier recommandé. Si à l'échéance fixée dans le rappel, le Consommateur n'a pas soit acquitté le montant de la facture ou entrepris une des actions alternatives mentionnées dans le rappel, Comfort Energy adresse au Consommateur, 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 Consommateur sera considéré comme en défaut de paiement et, pour autant que la législation le prévoit, qu'un compteur à budget lui sera placé d'office. Sauf si le Consommateur est un client protégé, des frais administratifs à hauteur de 30 EUR seront imputés pour l'établissement d'un plan d'apurement. Après 15 jours calendrier, ou si le Consommateur a des difficultés de paiement et ceci est plus favorable, après l'expiration de la date ultime pour constituer un règlement pour le paiement des factures, Comfort Energy peut mettre le Consommateur en demeure par courrier recommandé. Sauf si le Consommateur est un client protégé, des frais administratifs à hauteur de 20 EUR seront imputés pour ce courrier recommandé. En cas d'absence de paiement d'une facture, Comfort Energy a le droit de résilier le contrat de fourniture sans intervention judiciaire, sous réserve du respect des dispositions légales et

réglementaires. Sauf si le Consommateur est un client protégé, pour les frais administratifs de 30 EUR seront imputés pour cette résiliation.

8. Lorsque le Client Professionnel n'a pas payé après l'expiration de la date ultime de paiement, Comfort Energy lui envoie un courrier de rappel. Des frais administratifs à hauteur de 5 EUR seront imputés pour la lettre de rappel (envoyé par e-mail ou par la poste) et à hauteur de 20 EUR pour un courrier recommandé. Comfort Energy a le droit de renoncer à l'envoi d'un courrier de rappel et d'envoyer immédiatement une mise en demeure par courrier recommandé, lorsque le Client Professionnel n'a pas payé après l'expiration de la date ultime de paiement. Des frais administratifs à hauteur de 20 EUR seront imputés pour ce courrier recommandé. Des frais administratifs à hauteur de 30 EUR seront imputés pour l'établissement d'un plan d'apurement. En cas d'absence de paiement d'une facture dans les 8 jours suivant la mise en demeure, Comfort Energy sera en droit de mettre fin au Contrat souscrit par un Client Professionnel sans intervention judiciaire. Des frais administratifs de 30 EUR seront imputés pour cette résiliation.
9. Tous les frais de recouvrement sont à charge de la Partie qui ne respecte pas ses obligations de paiement. L'estimation forfaitaire de ces frais revient à 10% de chaque montant en suspens, redevable de plein droit et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, avec un montant minimum de 25 EUR, sans préjudice du droit de la partie impayée d'exiger une indemnité pour le dommage réel.
10. En cas de retard de paiement de la facture intégrale ou d'une partie de la facture, ou en cas de refus d'un ordre de domiciliation par l'institution financière, la partie en défaut de paiement est tenue, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, de payer des intérêts de retard calculés à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'à la date du paiement intégral sur tous les montants impayés. Le taux légal est appliqué par Comfort Energy aux Clients-Consommateurs, alors que les Clients Professionnels sont soumis à un intérêt conventionnel de 12% par an sur le montant de la facture.
11. Comfort Energy n'est pas responsable du dommage éventuel causé par la cessation de la Fourniture, après avoir respecté les délais et procédures prévues par la loi.
12. Par rapport au Client Professionnel :
 - a. Tout non-paiement ou paiement partiel d'une facture à l'échéance annule automatiquement les délais de paiement éventuellement accordés pour toutes les autres livraisons effectuées et le montant total du compte débiteur devient ainsi immédiatement exigible.
 - b. En cas de non-respect par le Client de ses obligations de paiement, toutes les dettes encore en souffrance du client à l'égard de Comfort Energy du chef de la relation commerciale avec Comfort Energy deviennent exigibles, quelle que soit la forme que pourraient avoir pris ces dettes (principal, clause pénale, intérêt...).
 - c. Comfort Energy a le droit d'appliquer à ce moment la compensation de dette entre, d'une part, les montants dont il est redevable au Client, qu'ils soient ou non déjà exigibles, et, d'autre part, le montant de la dette du Client en souffrance.

9. Obligations du Client

1. Le Client doit payer le prix, établi sur la base de l'article 7, dans les délais prévus à l'article 8.
2. Le Client est responsable du raccordement et du fonctionnement correct de son Installation pendant toute la durée du Contrat. Il est interdit au Client de perturber directement ou indirectement le fonctionnement normal des dispositifs d'électricité et de gaz naturel. Toute irrégularité doit immédiatement être notifiée au Gestionnaire de réseau.
3. Le Client s'engage à respecter correctement les règlements techniques actuellement en vigueur, tels que promulgués par le législateur ou l'instance compétente.
4. Le Client ne transmettra pas à des tiers l'électricité et/ou le gaz naturel fourni(s).
5. Le Client informera Comfort Energy le plus rapidement possible de tout élément dont il a connaissance et qui pourra empêcher ou rendre difficile l'exécution du Contrat de fourniture.
6. Le Client est obligé d'informer immédiatement Comfort Energy, et au plus tard endéans les 7 jours calendrier, de tout changement par rapport aux données figurant sur le formulaire d'inscription.
7. Le Client informera immédiatement Comfort Energy, s'il produit de l'électricité lui-même.
8. Le Client notifiera chaque écart de consommation substantiel le plus rapidement possible.
9. Il appartient au Consommateur, le cas échéant, d'informer Comfort Energy de son statut de client protégé et de son droit à l'obtention du tarif social. À ce titre, le Consommateur devra transmettre toutes les pièces nécessaires.
10. Le Client s'engage à indemniser Comfort Energy en cas de revendications de tiers, si le Client est à l'origine de ces revendications.

10. Garantie

1. Avant l'exécution du Contrat de fourniture, Comfort Energy a le droit de demander le versement d'une garantie au Client.
2. Comfort Energy a le droit de demander le versement d'une garantie au Consommateur correspondant à la consommation moyenne de trois (3) mois, dans les hypothèses suivantes :
 - S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le cas échéant établi sur la base d'une appréciation faite par une agence de notation ;
 - Si le Consommateur a eu, au cours des 36 mois précédents sa date d'inscription, un ou plusieurs défauts de paiement dans le cadre d'un contrat avec Comfort Energy, y compris un Contrat de fourniture ;
 - Si le Consommateur a des dettes exigibles et échues vis-à-vis de Comfort Energy au moment où il souhaite à nouveau être Client. Dans ce cas, Comfort Energy peut aussi demander qu'il procède tout d'abord au règlement des factures impayées, y compris les frais de rappel et intérêts moratoires ;
 - Si le formulaire d'inscription est incomplet ou présente des irrégularités ou des erreurs ;
 - S'il apparaît, après consultation du registre d'accès, qu'un changement de fournisseur ne peut pas être effectué immédiatement étant donné qu'une autre opération en rapport avec le point de fourniture est en cours ;
 - Si le Consommateur veut devenir Client plus vite que la période standard (45 jours) de Comfort Energy ;
3. La garantie sera constituée par le biais d'un versement bancaire sur le compte de Comfort Energy dans les 15 jours calendrier suivant la demande de Comfort Energy. Le Contrat n'entrera pas en vigueur ou sera suspendu (en tenant compte de toutes les procédures légales) tant que la garantie n'est pas versée et/ou que les factures ne sont pas honorées. Si au cours du Contrat, il apparaît qu'une ou plusieurs factures du Client sont impayées, Comfort Energy se réserve le droit d'affecter la garantie, à concurrence des sommes dues, à la fin du Contrat. Sans préjudice des articles 31bis du Décret relatif à l'organisation du marché régional d'électricité et 30ter du Décret relatif à l'organisation du marché régional du gaz, Comfort Energy n'est pas responsable du dommage qui serait causé par la suspension de la fourniture, ni des frais de coupure et de raccordement. La garantie sera

restituée dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture de clôture sur la base des données de mesurage validées et relevées, sous réserve que le Client soit à jour dans ses règlements.

11. Responsabilité de Comfort Energy

1. Quant à la responsabilité, les articles 3.3, 6.2-6.4 et 8.11 et 10.3 sont applicables en premier lieu.
2. Comfort Energy est en outre uniquement responsable du dommage direct matériel, découlant d'une faute grave, d'une faute intentionnelle ou du dol de la part de Comfort Energy, et n'est pas responsable des conséquences découlant des fautes des tiers. Comfort Energy n'est pas responsable du dommage immatériel ou indirect, comme entre autres les pertes d'exploitations, la perte de bénéfices, la perte de production ou la perte de revenu, même en cas de faute grave, mais bien en cas de dol et en cas de faute intentionnelle de la part de Comfort Energy ou ses préposés. Par exception, Comfort Energy est responsable vis-à-vis des Clients-Consommateur en cas de faute grave du dommage immatériel et indirect mentionné ci-dessus.
3. En cas de dommage corporel direct et dommage matériel, la responsabilité de Comfort Energy est limitée au montant hors TVA des factures de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel de 12 mois (dans le cas d'un Consommateur) ou de 3 mois (dans le cas d'un Client Professionnel) précédents le dommage.
4. Toute réclamation doit être adressée à Comfort Energy par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle le sinistre a pu être raisonnablement constaté. Le droit à l'indemnisation expire si la demande est introduite au-delà de ce délai.
5. Le présent article ne porte pas préjudice aux dispositions régionales.

12. Déménagement/ Transmission

1. En cas de déménagement dans la même Région, le Contrat continuera à avoir effet sans préjudice de la nouvelle adresse du Client.
2. En cas de déménagement, le Client est tenu d'informer Comfort Energy de son (intention de) déménagement, et ceci de préférence 30 jours calendrier à l'avance, et au plus tard 30 jours calendrier (pour le Consommateur) ou 2 jours ouvrables (pour le Client Professionnel) après le déménagement. Le Client transmet les informations nécessaires par le formulaire « Documents de reprise d'énergies » (disponible sur le site web ou sur demande par téléphone). Au cas où le Client n'avertit Comfort Energy à temps, Comfort Energy continuera à imputer l'électricité et/ou le gaz naturel, consommé au Point de Raccordement que le Client a quitté, jusqu'au jour de la communication du déménagement par le Consommateur, ou jusqu'au 45^e jour ouvrable après la communication du déménagement par le Client Professionnel.
3. La Fourniture au nouveau Point de Raccordement a lieu à partir de la date communiquée par le Client.
4. Un décompte final ne peut être rédigé et la coupure de l'ancien Point de Raccordement ne peut être effectuée que si les relevés d'index ont été communiqués à Comfort Energy. Les relevés d'index doivent être transmis à Comfort Energy au plus tard 30 jours calendrier (pour le Consommateur) ou 2 jours ouvrables (pour le Client Professionnel) après le déménagement. Si tel n'est pas le cas, Comfort Energy peut faire relever l'index des compteurs par le Gestionnaire de réseau ou demander la coupure du Dispositif de mesure, aux frais et charges du Client.

13. Modifications au Contrat de Fourniture

1. Comfort Energy peut, pendant toute la durée du Contrat, modifier le Contrat conclu avec le Client Professionnel. Il en va de même pour le Contrat conclu avec le Consommateur, à moins qu'il s'agisse de modifications unilatérales de conditions essentielles ou de modifications de prix sur la base d'éléments qui dépendent de la seule volonté du fournisseur. Les modifications prennent effet deux mois après leurs notification au Client. Une mention sur la facture, une lettre ou un e-mail adressé au Client valent comme notification valable de la modification. Le Client a le droit de rejeter la modification moyennant réclamation par courrier recommandé envoyé dans les 30 jours de la notification de la modification donnée par Comfort Energy. Ceci entraîne la résiliation du Contrat conformément aux conditions et délais de la cessation normale du Contrat.
2. Les modifications qui sont imposées à Comfort Energy par une décision gouvernementale s'appliquent, comme stipulé dans la décision gouvernementale. Ces modifications ne peuvent être contestées.
3. Comfort Energy a le droit de transmettre le Contrat de Fourniture à un tiers. Le tiers doit satisfaire à toutes les conditions légales pour pouvoir fournir de l'électricité et/ou du gaz naturel en Wallonie. Ce tiers continuera le Contrat de Fourniture sous les mêmes conditions. Comfort Energy est tenu d'en informer le Client le plus rapidement possible.

14. Force Majeure

1. Lorsque, pour une cause de force majeure, Comfort Energy n'est pas en mesure de remplir ses obligations à l'égard du Client, celles-ci sont suspendues pour toute la durée de l'incident. La force majeure est tout événement qui rend la Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par Comfort Energy entièrement ou partiellement impossible et qui échappe au contrôle raisonnable de Comfort Energy. Il s'agit notamment de grèves, du *lock-out*, du non-fonctionnement du réseau d'électricité et/ou de gaz naturel, des problèmes de réseau d'électricité et/ou de gaz naturel, la non-obtention de suffisamment d'électricité et/ou de gaz naturel, la panne de systèmes, des problèmes au niveau du Gestionnaire de réseau.
2. Si la cause de force majeure persiste pendant plus de trois mois, le Client et Comfort Energy ont, tant l'un que l'autre, le droit de résilier le Contrat de fourniture, par lettre recommandée, sans qu'une quelconque indemnité ne soit due à l'autre partie et sans intervention judiciaire.

15. Protection de la vie privée

1. Par les présentes, le Client accepte le traitement de ses données à caractère personnel par Comfort Energy en tant que responsable. Ce traitement a pour but de garantir des services optimaux au Client, comme les données relatives à l'exécution du Contrat, la facturation et la Fourniture d'électricité et de gaz naturel.
2. Le Client marque également son accord sur l'échange, par Comfort Energy, de ses données à caractère personnel et d'utilisation, avec d'autres fournisseurs d'énergie, le responsable d'équilibre et/ou le Gestionnaire de réseau, et ce à des fins légales, pour faciliter la livraison effective ou pour le Raccordement et la coupure du Raccordement.
3. Les données détenues par Comfort Energy concernant son Client, sont traitées de manière confidentielle. Comfort Energy ne partagera pas ces données avec des tiers, sauf si le Client a donné son consentement exprès pour le traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale (*direct marketing*), à moins que Comfort Energy n'y soit tenu par la loi ou que cela s'avère nécessaire pour la bonne exécution du Contrat.
4. Le Client a le droit d'obtenir gratuitement les données personnelles qui le concernent, de demander la correction des données et de s'opposer gratuitement et à tout moment au traitement de celles-ci à des fins de prospection commerciale. Pour ce faire, il lui suffit d'adresser une demande à Comfort Energy via legal@comfortenergy.be et d'y insérer une copie de sa carte d'identité.

16. Pas de renonciation au droit

Le manque d'insistance de l'exécution d'une disposition du Contrat ne peut être considéré comme une renonciation au droit ou à une limitation de celui-ci.

17. Dispositions inexécutoire

Lorsqu'une des dispositions du Contrat est invalide ou nulle, elle n'affectera pas la validité des autres dispositions du Contrat, mais Comfort Energy mettra tout en œuvre pour remplacer cette disposition invalide ou nulle par une disposition valide correspondant au mieux à la volonté initiale des parties.

18. Plaintes, informations et remarques

1. Chaque plainte, demande d'information ou remarque peut être transmise à Comfort Energy par tout moyen de communication (une liste est à la disposition du Client sur www.comfortenergy.be). Le Client envoie de préférence sa plainte, demande d'information ou remarque par e-mail à energie@comfortenergy.be. De même, les informations actualisées sur les paramètres d'indexation (si applicable), les tarifs applicables et les redevances, cotisations et surcharges peuvent être obtenues.
2. Une mise en demeure officielle est seulement valable par courrier recommandé.
3. Les plaintes qui ne sont pas résolues peuvent être adressées au Service de Médiation de l'Énergie : Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 Bruxelles

19. Droit applicable et le règlement des litiges

Le Contrat est soumis au droit belge.

Tous les litiges portant sur l'avènement, l'exécution et l'interprétation du Contrat ainsi que sur les factures de Comfort Energy, sont du ressort exclusif de :

- Dans le cas d'un Consommateur, soit les tribunaux du domicile du Client, soit – au choix du Consommateur s'il introduit lui-même une action en justice – les tribunaux du siège social de Comfort Energy.
- Dans le cas d'un Client Professionnel, si la convocation est signifiée à la demande de Comfort Energy, les Tribunaux de l'arrondissement de Liège, section Liège (juge de paix du 1^{er} canton, tribunal de première instance ou tribunal de commerce) si le Client est domicilié en Région Wallonne et, les Tribunaux de l'arrondissement de Limbourg, division de Hasselt (juge de paix du 1^{er} canton, tribunal de première instance, tribunal de commerce), si le Client est domicilié soit en Flandre, soit en Région de Bruxelles-Capitale, soit à l'étranger. Comfort Energy ne pourra être attiré en justice que devant les Tribunaux de son siège social.

Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://ec.europa.eu/odr/> mais nous nous réservons le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux.

Annexe aux Conditions Générales : obligations de service public à caractère social en Région wallonne dans le marché de l'électricité 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, Comfort Energy reproduit ci-dessous les dispositions légales relatives aux clients protégés, au compteur à budget avec ou sans limite de puissance et à la procédure en cas de défaut de paiement.

1. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

« Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social »

Section I. Fourniture aux clients protégés

Art. 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. À 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 de réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé.

Art. 27. § 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 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^{er}, 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 contractée 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. Procédure applicable au client résidentiel 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. Défaut de paiement d'un client résidentiel et placement du compteur à 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 placement 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. À 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 recommandation 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 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'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 prépaiement 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 prépaiement. 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 prépaiement.

Art. 37. La procédure visée aux articles 31 à 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 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.

Section IIIbis. Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période.

Art. 37bis. 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.

À 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 de l'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 I. 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 1 300 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 agréés, 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 1 300 Watts avec un plafond de 2 600 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. L'échange d'information comprend, notamment, la transmission, par le fournisseur au gestionnaire de réseau de la preuve du statut de client protégé.

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.

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 recharge 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.

2. MARCHÉ DE GAZ

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. Procédure applicable au client résidentiel 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. Défaut de paiement d'un client résidentiel et placement du compteur à budget.

Art. 33bis. 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 1^{er} 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 IIIbis. Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période.

Art. 40bis. 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.

CONDITIONS GÉNÉRAL MAZOUT

Article 1 – Acceptation

Toutes les ventes sont exclusivement conclues aux conditions générales énoncées ci-après. Seules des clauses particulières et formelles, établies et signées par le vendeur, peuvent déroger en totalité ou en partie aux présentes conditions générales de vente, à l'exclusion des conditions imprimées reprises sur les bons de commande ou tout autre document de l'acheteur. L'applicabilité des conditions générales de l'acheteur est toujours exclue.

Article 2 – Prix

Le vendeur respecte les prix maxima comme déterminé sur base du contrat de programme relatif à un régime des prix de vente maxima des produits pétroliers. A la livraison des produits Energy+ améliorés, il est possible que le prix total soit plus élevé que le prix maximum officiel. Cette augmentation est la conséquence de l'utilisation des additifs Energy+ lesquels ne sont pas compris dans le prix maximum officiel et lesquels sont facturés comme supplément. L'acheteur a toujours la possibilité de s'adresser au vendeur en cas de questions ou pour un détail du décompte.

Toutes les taxes et droits généralement quelconques imposés ou à imposer concernant les marchandises, produits ou installations, incombent à la charge de l'acheteur. L'utilisation d'applications industrielles et commerciales de mazout de chauffage et de pétrole, avec ou sans soufre, oblige l'acheteur au paiement des accises restantes auprès du receveur des accises.

Article 3 – Paiement

Tous les prix et conditions de vente sont fondés sur un paiement au comptant à la livraison et sont sous réserve d'erreur matérielle manifeste. Tout défaut de paiement intégral au comptant produira de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard conventionnel de 12 % l'an sur le montant de la facture, ainsi qu'un dédommagement conventionnel de 10 % du montant de la facture avec un minimum de 25,00 EUR.

En cas de non-acceptation de la facture, celle-ci devra être protestée dans les 10 jours suivant la date de la facture, et ce, en la renvoyant au vendeur par courrier recommandé en spécifiant le motif de la non-acceptation.

Tout non-paiement ou paiement partiel d'une facture à l'échéance annule automatiquement les délais de paiement éventuellement accordés pour toutes les autres livraisons effectuées et le montant total du compte débiteur devient ainsi immédiatement exigible.

En cas de non-respect par l'acheteur de ses obligations de paiement, toutes les dettes encore en souffrance de l'acheteur à l'égard du vendeur du chef de la relation commerciale avec le vendeur deviennent exigibles quelle que soit la forme que pourraient avoir pris ces dettes (principal, clause pénale, intérêt,...).

Le vendeur a le droit d'appliquer à ce moment la compensation de dette entre d'une part les montants dont il est redevable à l'acheteur, qu'ils soient ou non déjà exigibles, et le montant de la dette en souffrance de l'acheteur d'autre part.

Article 4 – Réception, transfert de propriété et réserve de propriété

La réception et la vérification des marchandises ont lieu lors de l'enlèvement dans les installations du vendeur ou au moment de la livraison chez l'acheteur.

Les produits livrés restent la propriété du vendeur tant que le vendeur n'a pas reçu toutes les sommes qui lui sont dues par l'acheteur du chef de quelque livraison que ce soit, en ce compris tous les accessoires et plus particulièrement les frais, intérêts et dédommagements. L'acheteur s'engage à ne pas aliéner ces biens, à ne pas les rendre immeubles et à ne pas les transformer avant leur complet paiement.

Article 5 - Responsabilité

Les défauts constatés par l'acheteur lors de la livraison doivent être consignés sur le bon de commande. Aucune réclamation de l'acheteur concernant des défauts visibles ne sera plus admise par la suite. Cette disposition ne porte pas préjudice aux droits du consommateur conformément aux art. 1641 jusqu'au 1649 et l'art. 1649 quater ss. C.C.

Tous les problèmes que l'acheteur pourrait avoir à subir dans le cadre de la vente, de la livraison ou de l'utilisation des marchandises, devront être signalés au vendeur dans un délai de deux mois suivant le moment où le problème s'est manifesté.

La responsabilité du vendeur sera uniquement engagée pour sa propre négligence grave ou pour la négligence grave ou la tromperie de ses préposés.

En cas d'un acheteur non consommateur, la responsabilité du vendeur du chef de la convention entre parties est dans tous les cas limitée à la valeur des marchandises livrées, à l'exclusion de tout autre frais, indemnité et/ou dédommagement.

En cas d'un acheteur non consommateur, la responsabilité du vendeur n'est en aucun cas engagée pour les dommages accidentels ou consécutifs (notamment mais sans s'y limiter: blessures, dommages à la propriété, perte financière, manque à gagner, frais de personnel, dommage à des tiers, perte de revenus).

Article 6 – Devoir d'information de l'acheteur

L'acheteur a l'obligation d'avertir le vendeur de tout problème susceptible de se produire lors de la livraison, et ce, au plus tard au moment de la commande. A défaut de satisfaire à cette obligation, le vendeur ne portera aucune responsabilité en cas de problème de quelque nature que ce soit.

Les livraisons et placements des marchandises par le vendeur ou par le préposé du vendeur, sont effectués selon les instructions de l'acheteur, lequel est responsable des données qu'il a communiquées et en supporte la pleine et entière responsabilité. L'acheteur indiquera l'emplacement pour la livraison des marchandises et s'engage à y donner un accès aisé au vendeur ou au préposé du vendeur, le tout sous sa pleine et entière responsabilité. L'acheteur qui souhaite que le camion du vendeur ou du préposé du vendeur pénètre sur son terrain, doit garantir que le sous-sol est suffisamment résistant pour supporter le camion et qu'il y a un espace de manœuvre suffisant pour le camion. En aucun cas la responsabilité du vendeur ou du préposé du vendeur ne pourra être engagée pour les dommages causés au sous-sol par le camion à la suite d'un espace de manœuvre insuffisant.

L'acheteur porte seul la pleine et entière responsabilité du fait que la citerne de stockage et les pièces y afférentes ont été et sont toujours fabriquées, installées et exploitées dans les règles de l'art et du métier, et dans un parfait respect de la réglementation environnementale en vigueur dans sa région en matière de stockage de carburants liquides.

L'acheteur porte la pleine et entière responsabilité en ce qui concerne la capacité de sa citerne de stockage. La responsabilité du vendeur ne sera en aucun cas engagée en cas de sur-remplissage à la suite d'une livraison trop importante. Un sur-remplissage ou une fuite après la livraison ne sera jamais, non plus, indemnisé par le vendeur.

Tout déplacement du vendeur ou du préposé du vendeur, même si la livraison n'a pu être effectuée pour quelque raison que ce soit, sera porté en compte à l'acheteur.

Article 7 – Droit applicable et tribunal territorialement compétent

Le droit belge est applicable à l'ensemble de la relation entre l'acheteur et le vendeur, dans tous ses aspects et pour toutes ses opérations.

Tous les litiges portant sur l'avènement, l'exécution et l'interprétation de la convention ainsi que sur les factures du vendeur et ses conditions générales de vente, sont en cas de citation par le vendeur, de la compétence exclusive des Tribunaux de l'arrondissement de Liège, division de Liège (juge de paix du 1er canton, tribunal de première instance, tribunal de commerce) si l'acheteur est domicilié en Région Wallonne et de la compétence exclusive des Tribunaux de l'arrondissement de Limbourg, division de Hasselt (juge de paix du 1er canton, tribunal de première instance, tribunal de commerce) si l'acheteur est domicilié soit en Flandre, soit en Région Bruxelles-Capitale, soit à l'étranger.

Le vendeur ne pourra être attiré en justice que devant les Tribunaux de son siège social.

Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://ec.europa.eu/odr/> mais nous nous réservons le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux.

CONDITIONS PARTICULIÈRES : CONTRÔLE DE CITERNE

Tous les commandes des contrôles de citerne passées via le présent site seront transférées par Comfort Energy SA à All-InTank Service SA, Sluis 2 bus 4, 9810 Eke, TVA BE 0881.597.861, RPM Gent. All-Tank Service effectuera ces contrôles de citerne suivant les conditions générales suivantes.

Article 1 – Acceptation

Toutes les ventes / tous les travaux à exécuter par All-in Tank Service sont exclusivement conclus aux conditions générales énoncées ci-après. Seules des clauses particulières et formelles, établies et signées par All-in Tank Service, peuvent déroger en totalité ou en partie aux présentes conditions générales de vente, à l'exclusion des conditions imprimées reprises sur les bons de commande ou tout autre document du client. L'applicabilité des conditions générales du client est toujours exclue.

Article 2 - Paiement

Tous les prix et conditions de vente sont fondés sur un paiement au comptant à la livraison et sont sous réserve d'erreur matérielle manifeste. Tout défaut de paiement intégral au comptant produira de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard conventionnel de 12 % l'an sur le montant de la facture, ainsi qu'un dédommagement conventionnel de 10 % du montant de la facture avec un minimum de 25,00 EUR.

En cas de non-acceptation de la facture, celle-ci doit être contestée dans les 10 jours après sa réception en la renvoyant signée à All-in Tank Service, en mentionnant le motif de la non-acceptation.

Tout non-paiement ou paiement partiel d'une facture à l'échéance annule automatiquement les délais de paiement éventuellement accordés pour toutes les autres livraisons effectuées et le montant total du compte débiteur devient ainsi immédiatement exigible.

En cas de non-respect par le client de ses obligations de paiement, toutes les dettes encore en souffrance du client à l'égard d'All-in Tank Service du chef de la relation commerciale avec All-in Tank Service deviennent exigibles quelle que soit la forme que pourraient avoir pris ces dettes (principal, clause pénale, intérêt,...).

All-in Tank Service a le droit d'appliquer à ce moment la compensation de dette entre d'une part les montants dont il est redevable au client, qu'ils soient ou non déjà exigibles, et le montant de la dette en souffrance du client d'autre part.

Article 3 – Réception, transfert de propriété et réserve de propriété

La réception et la vérification des marchandises livrées ont lieu au moment de la livraison chez le client.

Les produits livrés restent la propriété d'All-in Tank Service tant que All-in Tank Service n'a pas reçu toutes les sommes qui lui sont dues par le client du chef de quelque livraison que ce soit, en ce compris tous les accessoires, en particulier les frais, intérêts et dédommagements. Le client s'engage à ne pas aliéner ces biens, à ne pas les rendre immeubles et à ne pas les transformer avant leur complet paiement.

Les attestations qui doivent être fournies par All-in Tank Service au client suite aux travaux exécutés par All-in Tank Service ne seront fournies qu'au moment où le client aura payé toute somme due à All-in Tank Service.

Article 4 - Responsabilité

Les défauts constatés par le client lors de la livraison doivent être consignés sur le bon de livraison. A défaut de quoi aucune plainte du client relative à des vices apparents ne sera acceptée. Cette disposition ne porte pas préjudice aux droits du consommateur conformément aux art. 1641 jusqu'au 1649 et l'art. 1649 quater ss. C.C.

Tous les problèmes que le client pourrait avoir à subir dans le cadre de la vente, de la livraison ou de l'utilisation des marchandises, devront être signalés à All-in Tank Service dans un délai de deux mois suivant le moment où le problème s'est manifesté.

La responsabilité d'All-in Tank Service sera uniquement engagée pour sa propre négligence grave ou pour la négligence grave ou la tromperie de ses préposés.

En cas d'un client non consommateur, la responsabilité d'All-in Tank Service du chef de la convention entre parties est dans tous les cas limitée à la valeur des marchandises livrées, à l'exclusion de tout autre frais, indemnité et/ou dédommagement.

En cas d'un client non consommateur, la responsabilité d'All-in Tank Service n'est en aucun cas engagée pour les dommages incidents ou consécutifs (notamment mais sans s'y limiter: blessures, dommages à la propriété, perte financière, manque à gagner, frais de personnel, dommage à des tiers, perte de revenus).

Article 5 – Devoir de l'information du client

Le client a l'obligation d'avertir All-in Tank Service de tout problème susceptible de se produire lors de la livraison et ce, au plus tard au moment de la commande. A défaut de satisfaire à cette obligation, All-in Tank Service ne portera aucune responsabilité en cas de problème de quelque nature que ce soit.

Les livraisons et les installations des marchandises par All-in Tank Service ou par le préposé d'All-in Tank Service sont effectuées selon les instructions du client, lequel est responsable des données qu'il a communiquées et en supporte la pleine et entière responsabilité. Le client indiquera l'emplacement pour la livraison des marchandises et s'engage à y donner un accès aisé à All-in Tank Service ou au préposé d'All-in Tank Service, le tout sous sa pleine et entière responsabilité. Le client qui souhaite que le camion / la fourgonnette d'All-in Tank Service ou du préposé d'All-in Tank Service pénètre sur son terrain, doit garantir que le sous-sol est suffisamment résistant pour supporter le camion / la fourgonnette et qu'il y a un espace de manœuvre suffisant pour le camion / la fourgonnette. En aucun cas la responsabilité d'All-in Tank Service ou du préposé d'All-in Tank Service ne pourra être engagée pour les dommages causés au sous-sol causés par le camion / la fourgonnette suite à un espace de manœuvre insuffisant ou à une portance insuffisante du sous-sol.

Si All-in Tank Service doit exécuter des travaux de terrassement, le client doit fournir à All-in Tank Service un plan détaillé des câbles et des canalisations souterrains et tout ceci, sous sa responsabilité civile et morale.

Tout déplacement d'All-in Tank Service ou du préposé d'All-in Tank Service sera facturé au client si l'impossibilité de livraison est due au client.

Article 6 – Droit applicable et tribunal territorialement compétent

Le droit belge est applicable à l'ensemble de la relation entre All-in Tank Service et le client, dans tous ses aspects et pour toutes ses opérations.

Tous les litiges portant sur l'avènement, l'exécution et l'interprétation de la convention ainsi que des factures d'All-in Tank Service et de ses conditions générales de vente relèvent exclusivement de la compétence du tribunal de première instance et du tribunal de commerce de Gand de l'arrondissement de Flandre-Orientale, division de Gand, ainsi que de la justice de paix de Deinze.

Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://ec.europa.eu/odr/> mais nous nous réservons le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux.