

**Conditions générales contractuelles d'Electrabel Customer Solutions SA à titre de fournisseur désigné (ci après « nous » ou « notre » ou « Electrabel ») applicables aux consommateurs.**

### 1. Contrat

Le Contrat est constitué des présentes Conditions Générales, des Conditions Spécifiques et, pour la Région wallonne, de l'Annexe en matière d'obligations de service public. Il s'applique aux produits et/ou services dont vous bénéficiez. En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques, ces dernières prévalent.

### 2. Définitions

- Vous êtes un **Consommateur** si vous prélevez des produits et/ou services à des fins excluant tout caractère professionnel.
- Nous sommes votre **Fournisseur désigné**, c'est-à-dire que si vous n'avez pas fait le choix d'un fournisseur d'énergie avant fin novembre 2006, nous sommes votre fournisseur d'énergie à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007, par décision de votre ancienne intercommunale.
- Le **Jour de réception** est le troisième jour ouvrable après l'expédition. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.
- Le **Point de prélèvement** est le point où nous vous mettons une puissance électrique ou un débit de gaz à disposition. Il est identifié par une adresse dans les Conditions Spécifiques et possède un numéro EAN unique.
- Nos **Prix d'énergie** sont les prix pour l'énergie sans les éléments s'ajoutant au prix mentionnés à l'article 4.3 des présentes Conditions Générales.
- Nos **Prix d'énergie indexés** sont nos Prix d'énergie indexés conformément aux mécanismes d'indexation précisés dans les Conditions Spécifiques.
- Les **Tarifs de réseaux** sont les tarifs d'utilisation du réseau et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution pour l'électricité et le gaz naturel, ainsi que pour l'utilisation du réseau de transport pour l'électricité.

### 3. Durée

3.1. Ce Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Nos obligations relatives à la mise à disposition d'énergie prennent cours à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

3.2. Vous êtes libre de conclure un contrat d'énergie avec un fournisseur de votre choix, et de résilier ce Contrat, moyennant un préavis d'un mois. Ce délai prend cours à partir du 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit celui de la résiliation. Si le gestionnaire du réseau de distribution nous communique, en respectant le délai de préavis d'un mois, que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication tient lieu de notification suffisante de votre résiliation. Les paragraphes précités ne portent pas préjudice aux dispositions en matière d'obligations sociales de service public ni à l'article 5.

### 4. Prix

4.1. Nos Prix d'énergie indexés sont applicables.

4.2. Les coûts découlant des obligations légales de présenter des certificats d'énergie verte, de chaleur écologique, de cogénération et/ou des certificats analogues dans le cadre du développement de sources d'énergies renouvelables, et des obligations légales relatives à l'environnement sont répercutés dans des contributions qui font partie du Prix d'énergie.

4.3. Nos Prix d'énergie sont augmentés :

- de la TVA ;
- des impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges, ci-après Suppléments, qui nous sont imposés par une autorité

compétente, que nous pouvons ou devons répercuter sur nos clients, et qui se rapportent à ou découlent de notre commerce, au sens le plus large du terme, d'énergie électrique et de gaz naturel. Des exemples de ces Suppléments sont la redevance fédérale, la cotisation sur l'énergie, le supplément clients protégés, la redevance de raccordement au réseau électrique et au réseau gazier, la redevance relative au domaine public et les redevances dues par les titulaires d'une licence de fourniture. Ces suppléments peuvent varier de région en région ;

- des Tarifs de réseaux.

4.4. De plus amples informations au sujet de nos prix peuvent être obtenues via internet [www.electrabel.be](http://www.electrabel.be).

### 5. Modification des conditions ou des prix

5.1. Nous pouvons modifier les conditions du Contrat ou nos prix, à condition de vous en informer au moins 2 mois à l'avance. Nous pouvons vous communiquer les modifications de nos conditions via notre magazine « Energique ! », via des documents qui vous sont envoyés par courrier ou par e-mail et/ou via notre site internet [www.electrabel.be](http://www.electrabel.be). En cas de communication via le site internet, nous utiliserons également au moins 1 autre moyen de communication. Nous vous communiquerons les modifications de nos prix et/ou de nos conditions essentielles par courrier ou par e-mail. Vous confirmez que ces moyens de communication constituent pour vous une notification valable.

5.2. Si vous n'êtes pas d'accord avec les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix, vous devez nous en informer par écrit dans le mois à dater de la notification des nouvelles conditions et/ou nouveaux prix. La notification sera considérée avoir été effectuée aux dates mentionnées ci-dessous :

- via le magazine « Energique ! », le Jour de réception ;
- via un autre document envoyé chez vous : le Jour de réception ;
- via e-mail : la date d'envoi ;
- via notre site internet : le premier jour de publication (tel que mentionné sur le site).

Si nous utilisons plusieurs de ces moyens de communication pour la notification, la situation qui vous est la plus favorable sera d'application.

5.3. Si vous nous informez à temps de votre refus d'accepter les nouvelles conditions et/ou les nouveaux prix, votre refus aura pour effet de mettre automatiquement fin au Contrat au jour ou les nouvelles conditions et/ou prix auraient dû entrer en vigueur. En l'absence de notification de votre refus dans les délais précités nous considérerons que vous acceptez nos nouvelles conditions et/ou prix.

5.4. Les dispositions mentionnées à l'article 5.2. et 5.3. ne s'appliquent pas si les modifications ne vous attribuent pas moins de droits ou ne vous imposent pas plus d'obligations.

5.5. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les données des Conditions Spécifiques sont adaptées à la nouvelle situation. Si vous établissez que vous déménagez à l'étranger, dans une habitation dans laquelle il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'énergie ou que vous emménagez auprès d'un Consommateur qui dispose déjà d'un contrat, vous pouvez mettre fin à votre Contrat avec effet à la date du déménagement.

En cas de déménagement, vous devez nous prévenir au moins 20 jours calendrier à l'avance. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez nous communiquer le relevé des index des compteurs pour

l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement. Cette communication peut être effectuée par téléphone, via notre site internet [www.electrabel.be/demenagements](http://www.electrabel.be/demenagements), par courrier ou par l'intermédiaire de nos partenaires.

## **6. Responsabilité**

6.1. La continuité et la qualité de la mise à disposition de l'énergie relèvent de la responsabilité du gestionnaire du réseau de distribution. Vous pouvez en principe vous adresser directement au gestionnaire du réseau de distribution en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture d'énergie. Vous ne pourrez dès lors pas mettre notre responsabilité en cause pour de tels dommages. Au cas où il ne serait pas prévu que le gestionnaire de réseau vous indemnise directement, vous pouvez vous adresser à nous. Nous ne vous indemniserons toutefois que pour autant que et dans la mesure où nous aurons nous-même été indemnisés par le gestionnaire du réseau de distribution.

6.2. Sans préjudice de ce qui précède, votre et notre responsabilité n'est engagée que pour les dommages matériels directs résultant d'une faute. L'indemnisation par sinistre est fixée à un forfait correspondant à la totalité de nos factures pour la période de douze mois précédant la survenance du dommage et est limitée à un maximum de 4 sinistres par an. Nous ne sommes pas responsables l'un vis-à-vis de l'autre des dommages indirects ou consécutifs comme notamment une perte de production, un manque à gagner et une perte de revenus.

6.3. En dérogation à ce qui précède, notre responsabilité pour vices cachés est limitée par ce qui est autorisé dans les articles 1641 à 1649 du Code civil.

## **7. Facturation – intérêts et coûts - rectification**

7.1. Nous utilisons les données de comptage que le gestionnaire du réseau de distribution met à notre disposition, comme base pour la facturation de l'énergie que vous prélevez.

7.2. Pour le prélèvement d'énergie, nous vous envoyons des factures intermédiaires, dont le montant est déterminé par une estimation de votre consommation. Vous avez le droit de nous demander une révision de cette estimation, auquel cas nous vous informerons dans un délai raisonnable si nous pouvons donner suite à votre demande. Ces factures intermédiaires sont régularisées annuellement en fonction de votre consommation réelle d'énergie. Vous recevrez alors une facture de consommation. Si le gestionnaire du réseau de distribution ne nous transmet pas à temps vos données de consommation nous avons le droit de calculer la facture de consommation sur la période pour laquelle nous disposons de vos données. Si vous prenez également d'autres produits et/ou services, ils seront facturés dans la même facture que la facture d'énergie.

7.3. Vous devez payer nos factures au plus tard dans les 15 jours calendrier à dater du Jour de réception. Vous avez le choix entre un virement manuel ou une domiciliation. Si vous faites usage d'une domiciliation, nous prévoyons un délai minimal de 15 jours calendrier entre le Jour de réception de votre facture de consommation et l'exécution de l'ordre de domiciliation.

7.4. Si vous ou nous estimons qu'il y a une erreur de facturation, nous nous concerterons pour trouver une solution. De telles contestations peuvent être formulées jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée. Nous avons toutefois le droit de prolonger ce délai afin de rectifier des erreurs de facturation si cette rectification est due à un tiers tel que le gestionnaire du réseau de distribution.

7.5. Si vous ne payez pas votre facture à temps, nous vous envoyons un rappel. Si vous ne payez pas à temps après

notre lettre de rappel, nous vous envoyons une mise en demeure. Nous suivons la procédure prévue par la législation concernant les obligations sociales de service public en ce qui concerne le contrat d'énergie.

7.6. Sauf si la loi ne l'autorise pas, les frais de rappels, de mises en demeure et de coupure sont à votre charge.

7.7. Nous avons le droit de vous imputer des intérêts en cas de non-paiement à partir de la date d'échéance de la facture. Nous utilisons le taux d'intérêt légal.

7.8. Si vous avez droit à un paiement de notre part, vous pouvez nous imputer des intérêts de retard à partir de votre mise en demeure, au taux d'intérêt légal. Sauf si la loi ne l'autorise pas, les frais de vos lettres de rappel et de mise en demeure sont à notre charge.

## **8. Garantie**

Nous pouvons vous demander une garantie dans les cas suivants :

- si vous souhaitez devenir client chez nous pour le prélèvement d'énergie après que votre contrat avec votre ancien fournisseur ait été résilié parce que vous ne payiez pas vos factures.
- si vous avez des dettes impayées et échues chez nous au moment où vous souhaitez à nouveau devenir notre client. Dans ce cas nous pouvons en outre vous demander de d'abord payer ces factures impayées.
- si dans les 36 mois qui précèdent le moment où vous souhaitez à nouveau devenir notre client ou lors de l'exécution de votre Contrat, vous avez (eu) un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation.

Cette garantie ne peut être supérieure à 4 fois la valeur d'un montant mensuel moyen, avec un montant minimal par énergie de €125. En cas de paiement tardif de la garantie, nous nous réservons le droit de procéder immédiatement à l'arrêt de la mise à disposition d'énergie.

## **9. Protection des données personnelles**

Le traitement de vos données a pour but principal la gestion de notre clientèle future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion de l'accès à la partie de nos sites internet réservée à notre clientèle et l'offre et la promotion de produits et services. Certaines données sont également collectées et traitées par nos sous-traitants (principalement la S.A. Electrabel et nos intermédiaires commerciaux) en vue de l'exécution des tâches qui leur sont spécialement confiées dans le cadre du traitement précité. Vous pouvez accéder à vos données ou en demander la correction en nous adressant une lettre accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité. Vous procédez de la même manière si vous ne souhaitez plus recevoir d'offres et de promotions de nos produits et services par téléphone, e-mail ou poste en indiquant spécialement le(s) moyen(s) de communication visés.

## **10. Cession**

Nous avons le droit de céder le Contrat à un tiers à condition que vous ayez les mêmes garanties. Nous vous informerons en cas de cession.

## **11. Mandat**

Sauf avis contraire écrit et explicite de votre part, vous nous mandatez pour que nous demandions en votre nom auprès du gestionnaire du réseau de distribution vos données de consommation relatives au Point de prélèvement pour les 3 dernières années précédant l'entrée en vigueur de ce Contrat ainsi que pendant la durée du Contrat.

## **12. Confidentialité**

Les données relatives à ce Contrat, en particulier en ce qui concerne les données de consommation, seront traitées de manière confidentielle. Nous ne les communiquerons pas à des tiers sans votre autorisation, sauf si nous y sommes obligés par une autorité publique. Nos intermédiaires commerciaux ne sont pas considérés comme étant des tiers.

### 13. Litiges et droit applicable

La partie demanderesse est libre de porter tout litige découlant du présent Contrat devant le juge du domicile de la partie défenderesse ou devant le juge du lieu où les obligations litigieuses sont (ou doivent être) exécutées. Ce Contrat est régi par le droit belge.

## Conditions Spécifiques "Offre de base"

### 1. Objet et durée

L' "Offre de base" est un Contrat à durée indéterminée qui vous permet de prélever de l'électricité et/ou du gaz naturel auprès d'Electrabel. Ce Contrat comprend les services suivants :

- la Ligne Energie Electrabel (078 35 33 33), votre point de contact pour toutes vos questions relatives à l'énergie ;
- le site Internet ([www.electrabel.be](http://www.electrabel.be)) et le magazine Énergique! vous fournissent des informations intéressantes sur nos produits et services, nos prix, nos promotions, nos concours et sur bien d'autres choses encore.

### 2. Conditions de Prix

Aux termes du Contrat "Offre de base", nous vous appliquons un Prix d'énergie indexé et une facturation transparente des Tarifs de réseau et des Suppléments en vigueur. Pour l'électricité, nous appliquons une facturation séparée de la Contribution Energie Renouvelable et, le cas échéant, de la Contribution Cogénération. Pour le gaz naturel, les tarifs d'utilisation du réseau de transport sont déjà inclus dans le Prix d'énergie. Nous appliquons automatiquement à votre facture de consommation la formule de prix ELEC et/ou GAZ appropriée à votre consommation (en heures pleines si vous disposez d'un compteur bi-horaire) annuelle.

Les heures pleines couvrent 15 heures par jour ouvrable, comme déterminé dans les horaires de votre gestionnaire du réseau de distribution, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux. Pour la plupart des gestionnaires du réseau de distribution les heures pleines se situent entre 7 et 22h chaque jour ouvrable (voir le site internet de votre gestionnaire du réseau de distribution). Les heures creuses sont les heures autres que les heures pleines.

Vous trouverez en annexe des informations complémentaires relatives à nos prix.

Si vous réglez vos factures par domiciliation, vous bénéficiez chaque année d'une réduction de 10 euros (TVAC) sur votre facture de consommation (à condition que votre domiciliation soit active au moment de la facture annuelle de consommation). Si vous payez vos factures de gaz naturel et d'électricité par domiciliation, nous ne vous accordons chaque année qu'une seule réduction de 10 euros.

Si vous avez déjà conclu un Contrat "Offre de base" pour l'électricité ou le gaz naturel et que vous souhaitez également prélever l'autre type d'énergie auprès d'Electrabel, vous acceptez de tomber automatiquement sous l'application d'un nouveau Contrat "Offre de base" pour le nouveau type d'énergie, à moins que vous n'optiez à ce moment pour l'une de nos autres formules de Contrat, auquel cas les deux types d'énergie tombent automatiquement sous l'application de la formule choisie.

Si vous prélevez déjà de l'électricité et du gaz naturel sur la base d'un Contrat "Offre de base", et que vous choisissez l'une de nos autres formules pour l'un des deux types d'énergie, vous acceptez de tomber automatiquement sous l'application de la formule choisie pour l'autre type d'énergie.

# Les prix de l'électricité pour Electrabel Offre de Base

D'application en Région wallonne - Janvier 2007 TVA incluse

Les formules de prix et conditions ci-dessous font intégralement partie des Conditions Spécifiques d'Electrabel Offre de Base. Vous pouvez consulter les Conditions Spécifiques en cliquant sur le lien correspondant à la page précédente.

## 1. PRIX D'ÉNERGIE INDEXÉ (ELEC) <sup>(1)</sup>

		ELEC 20 ≤ 2.000 kWh Consommation heures pleines	ELEC 35 > 2.000 et ≤ 3.500 kWh Consommation heures pleines	ELEC 75 > 3.500 et ≤ 7.500 kWh Consommation heures pleines	ELEC 200 > 7.500 et ≤ 20.000 kWh Consommation heures pleines	ELEC 500 > 20.000 kWh Consommation heures pleines
<b>NORMAL</b>						
Redevance fixe	(€/an)	54,58	72,69	77,67	77,67	106,22
Prix par kWh	(c€/kWh)	8,26	7,36	7,22	7,22	7,08
<b>BIHORAIRE</b>						
Redevance fixe	(€/an)	83,51	101,63	106,60	106,60	135,14
Prix par kWh heures pleines	(c€/kWh)	9,46	8,55	8,41	8,41	8,27
Prix par kWh heures creuses	(c€/kWh)	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97
<b>EXCLUSIF DE NUIT</b>						
Prix par kWh	(c€/kWh)	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25

(1) Les prix ci-dessus ont été simulés sur base d'une moyenne annuelle (08/2005 - 07/2006) des paramètres Nc = 1.5314 et Ne = 1.4166. Jusqu'à décembre 2006, les valeurs Ne et Nc sont publiées mensuellement dans le Moniteur Belge par le Ministre qui a l'énergie dans ses attributions. Suite à l'arrêt attendu au 01/01/2007 du calcul des paramètres Ne et Nc d'indexation du prix de l'électricité par les autorités de marché, Electrabel calculera ces indices sur base des anciennes formules. Ces formules et les valeurs mensuelles des paramètres sont publiées sur le site [www.electrabel.be](http://www.electrabel.be). Les prix indiqués sont arrondis et se réfèrent à une année complète de consommation.

Contribution Energie Renouvelable 2007 <sup>(2)</sup>	0,635 (c€/kWh)
---	----------------

(non compris dans les prix d'énergie ci-dessus)

(2) La Contribution Energie Renouvelable est adaptée en fonction des changements législatifs concernant les quotas et le montant de l'amende. Elle est portée en compte séparément sur la facture

## 2. TARIFS DE RÉSEAUX: utilisation du réseau de distribution et de transport (non compris dans les prix d'énergie ci-dessus)

Gestionnaires de réseau	DISTRIBUTION <sup>(3)</sup>				TRANSPORT <sup>(4)</sup>
	Normal / Bihoraire jour	Bihoraire nuit	Exclusif nuit	Location du compteur	
	(c€/kWh)	(c€/kWh)	(c€/kWh)	(€/an)	(c€/kWh)
AIEG	4,40	4,40	4,40	5,08	1,29
AIESH	6,66	6,66	6,66	6,36	1,14
ALE	5,61	5,61	5,61	16,42	1,37
GASELWEST	6,46	3,15	2,79	3,63	0,84
IDEG	7,33	3,90	3,52	10,16	1,31
IEH/IGEHO	6,29	3,61	3,29	10,16	1,26
INTEREST	8,89	4,54	4,06	9,87	1,16
INTERLUX	9,15	4,77	4,26	10,16	1,28
INTERMOSANE	7,47	4,04	3,64	10,16	1,25
PBE	5,31	3,70	3,41	11,51	0,98
SEDILEC	6,08	3,28	2,97	10,16	1,33
SIMOGEL	5,12	2,85	2,57	10,16	0,77
RÉGIE DE WAVRE <sup>(5)</sup>	3,29	2,35	2,35	6,47	1,68

(3) Tarifs tels que publiés sur [www.creg.be](http://www.creg.be) au 28/07/2006 et approuvés ou imposés par la CREG. Ces tarifs tels que publiés à ce jour, ne tiennent pas encore compte du passage des week-ends en heures creuses. (4) Extrait des "Tarifs pour utilisation du réseau", tels que publiés par les gestionnaires du réseau au 28/07/2006. Sont inclus les "tarifs pour utilisation du réseau" (art. 5 AR 11/07/2002), "les tarifs pour les services auxiliaires" (art. 6 AR 11/07/2002) et "la cotisation pour l'utilisation rationnelle de l'énergie" (si données par le gestionnaire de réseau) (art. 7 AR 11/07/2002). (5) Le prix du Bihoraire jour pour la Régie de Wavre s'élève à 3,53 c€/kWh pour la distribution et à 1,02 c€/kWh pour le transport en heures creuses.

## 3. SUPPLÉMENTS (non compris dans les prix d'énergie ci-dessus)

Gestionnaires de réseau	Cotisation sur l'énergie	Cotisation fédérale	Redevance voirie	Redevance raccordement	Total Suppléments
	(c€/kWh)	(c€/kWh)	(c€/kWh)	(c€/kWh)	(c€/kWh)
AIEG	0,23096	0,21829	0,03259	0,07500	0,55684
AIESH <sup>(6)</sup>	0,23096	0,21829	0,00000	0,07500	0,52425
ALE	0,23096	0,21829	0,03268	0,07500	0,55694
GASELWEST	0,23096	0,21829	0,03146	0,07500	0,55571
IDEG	0,23096	0,21829	0,03366	0,07500	0,55792
IEH/IGEHO	0,23096	0,21829	0,03380	0,07500	0,55805
INTEREST	0,23096	0,21829	0,03344	0,07500	0,55770
INTERLUX	0,23096	0,21829	0,03429	0,07500	0,55855
INTERMOSANE	0,23096	0,21829	0,03311	0,07500	0,55736
PBE	0,23096	0,21829	0,03248	0,07500	0,55673
SEDILEC	0,23096	0,21829	0,03323	0,07500	0,55748
SIMOGEL	0,23096	0,21829	0,03251	0,07500	0,55677
RÉGIE DE WAVRE	0,23096	0,21829	0,03168	0,07500	0,55593

(6) La redevance de voirie pour AIESH est incluse dans le tarif de transport.

Il existe des tarifs sociaux spécifiques pour clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire comme prévu par l'Arrêté Ministériel du 15/05/2003 (électricité). Ces tarifs sont réservés, conformément à cette législation, aux bénéficiaires du revenu d'intégration accordé par le CPAS, du revenu garanti aux personnes âgées soit de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), d'une allocation aux handicapés (incapacité de travail ou invalidité d'au moins 65 %), d'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés, d'une allocation d'intégration aux handicapés, d'une allocation d'aide aux personnes âgées, d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne, d'une allocation accordée par le CPAS en attente d'une des allocations mentionnées ci-avant, ou d'une aide sociale financière dispensée par un CPAS à certains étrangers régulés.