

Quelles sont les informations qui doivent figurer sur mon contrat ?

Lorsqu'un fournisseur fait une proposition de contrat, celle-ci doit contenir certaines informations, telles que : les dispositions applicables aux clients protégés, les dispositions qui concernent les compteurs à budget, la procédure en cas de défaut de paiement et la procédure en cas de déménagement.

Le contrat doit également contenir certaines informations, qui sont :

- la raison sociale et le siège social du fournisseur ;
- le nom du gestionnaire de réseau (GRD) du client
- le numéro EAN du point d'accès concerné
- les services fournis ainsi que, le cas échéant, les niveaux de qualité des services offerts et le délai nécessaire au raccordement initial ;
- la date d'entrée en vigueur du contrat ;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de dénonciation du contrat ;
- la description des produits faisant l'objet du contrat ;
- les prix unitaires, à la date d'entrée en vigueur du contrat, des produits fournis ;
- l'éventuelle formule d'indexation du prix du kWh qui sera applicable pendant la durée du contrat et la valeur des paramètres d'indexation lors de son entrée en vigueur ;
- les moyens par lesquels les informations sur les paramètres d'indexation, les tarifs applicables et les redevances, cotisations et surcharges peuvent être obtenues ;
- les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints ;
- les modalités de paiement des factures ;
- les dispositions applicables en cas de défaut de paiement ;
- la procédure de règlement des litiges ;
- la procédure d'information à respecter en cas de déménagement, le numéro de téléphone, l'adresse postale et l'adresse mail permettant de joindre le service déménagement.

Toute modification des conditions du contrat doit être notifiée au client au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur.

Cette notification mentionne les conditions de dénonciation du contrat.

Le client peut dénoncer le contrat dans le cas où il n'accepte pas les nouvelles conditions qui lui ont été notifiées par son fournisseur d'électricité.