



COCITER : CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX CLIENTS RÉSIDENTIELS

A) DÉFINITIONS

Dans les conditions générales ou dans le contrat, il convient d'entendre par :

- **Point de fourniture** : le lieu physique du point où se trouve le raccordement au réseau de distribution défini dans le Règlement technique et dans le Contrat de fourniture.
- **Client** : toute personne physique ou morale qui achète pour son propre usage à des fins professionnelles et/ou non professionnelle, de l'électricité fournie par le fournisseur.
- **Client résidentiel ou Consommateur résidentiel** : toute personne physique Cliente achetant de l'électricité et/ou des services apparentés pour son propre usage domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles.
- **Fournisseur** : la société Comptoir Citoyen des Energies scrl, COCITER en abrégé, ayant son siège social Rue de Barry 20 à 7904 Pipaix et enregistrée sous le numéro d'entreprise 0508.727.881
- **Contrat de fourniture ou Contrat** : le contrat par lequel le fournisseur vend et met à disposition, ou achète et reprend, au point de fourniture raccordé en basse tension < 56 kVA, la quantité d'électricité convenue avec le client ainsi que les services compris dans le contrat de fourniture. Le contrat de fourniture ne vise pas le transport ni la distribution d'électricité.

Le contrat de fourniture à un client résidentiel est régi par les présentes conditions générales de vente et les conditions particulières. Le contrat porte sur la fourniture d'électricité ainsi que sur les produits et/ou services accessoires qui découlent de cette fourniture.

Les conditions particulières comprennent :

- le tarif valable lors de la signature du contrat
- les dispositions relatives aux obligations de service public spécifiques aux fournisseurs, applicables en Région wallonne, complémentaires à celles figurant déjà dans les présentes conditions générales.

Les conditions particulières peuvent être complétées ou modifiées par écrit d'un commun accord entre le client et le fournisseur.

En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent sur les premières.

- **Adresse de fourniture** : le lieu convenu dans le contrat où COCITER vous fournira de l'électricité.
- **Installation** : l'ensemble des canalisations et accessoires, équipements de connexion et de distribution, les appareils électriques, transformateurs et moteurs raccordés ou pas à



l'adresse de fourniture en vue de la consommation, du prélèvement ou de l'injection d'énergie.

- **Instruments de mesure** : l'ensemble des appareils destinés à mesurer la quantité d'électricité consommée, prélevée ou injectée au Point de fourniture, en ce compris, entre autres, les compteurs, les appareils de mesure et les appareils de télécommunication.
- **Réseau** : ensemble des connexions destinées au transport ou à la distribution d'électricité ainsi que les transformateurs, stations de connexions, de distribution, sous station et autres outils y afférents relevant de la responsabilité du Gestionnaire de réseau.
- **Gestionnaire de réseau** : gestionnaire du réseau pour le transport ou la distribution d'électricité et auquel le client est raccordé.
- **Coûts de réseaux** : tarifs d'utilisation du réseau de distribution et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution d'électricité, ainsi que pour l'utilisation du réseau de transport d'électricité.
- **Électricité verte** : électricité conforme aux caractéristiques de l'électricité verte, telle que définie par la législation applicable en Région wallonne.
- **Vente au consommateur résidentiel conclue à distance** : les ventes au consommateur résidentiel conclues sans la présence physique simultanée du fournisseur et du consommateur, c.-à-d. par téléphone, par internet, par email ou par correspondance.
- **Vente au consommateur résidentiel conclue hors établissement** : toutes les pratiques de vente au consommateur résidentiel qui n'ont pas lieu à un bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance.
- **Par écrit** : par lettre ou par fax ou sur un autre support durable.
- **Support durable** : tout moyen permettant au consommateur ou au fournisseur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière rendant cette information aisément accessible lors d'une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l'information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l'information sauvegardée. Cela inclut l'email ou d'autres moyens de communication électronique.
- **Produit équivalent au contrat en cours** : les critères suivants sont utilisés pour déterminer si un produit est équivalent ou non au contrat en cours: contrat online exclusivement ou non, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services compris dans le contrat et durée du contrat.

B) MODALITÉS DU CONTRAT DE FOURNITURE

B1) Conclusion du contrat et droit de rétractation

- a. Pour les ventes au consommateur résidentiel conclues dans l'établissement commercial de COCITER et pour les ventes au consommateur résidentiel conclues hors établissement, le Contrat est conclu le jour de sa signature par COCITER et le Client



- b. Pour les ventes au consommateur résidentiel conclues à distance, le contrat est conclu le jour où COCITER envoie par écrit au Client une confirmation du Contrat.
- c. Pour les ventes conclues dans l'établissement commercial de COCITER, il n'y a pas de droit de rétractation.

Dans le cas d'une vente au consommateur résidentiel conclue à distance ou d'une vente au consommateur résidentiel conclue hors établissement, tant le Consommateur que COCITER ont le droit de renoncer au Contrat dans les 14 jours calendrier (délai de rétractation) à compter de la conclusion du Contrat, à condition que COCITER ne contreviene pas, ce faisant, à ses obligations de service public. La rétractation se fait par le biais du formulaire de rétractation mis à la disposition du consommateur résidentiel.

Si le consommateur souhaite que la fourniture d'électricité commence pendant le délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse par écrit. Dans ce cas, il peut toujours exercer son droit de rétractation mais il sera tenu de payer des frais calculés proportionnellement à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé l'entreprise de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer est calculé sur la base du prix tout compris, à savoir la somme des différents éléments du prix.

B.2) Garantie

Au moment de la conclusion du contrat, COCITER peut réclamer une garantie au client afin d'assurer le paiement des montants dus dans les cas suivants:

- si le contrat avec l'ancien fournisseur a été résilié pour défaut de paiement
- si le client a des dettes échues et impayées chez COCITER
- si le client a eu un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation chez COCITER ou chez l'ancien fournisseur
- si le client a précédemment résilié un contrat avec COCITER moins d'un an avant la conclusion du nouveau contrat.

Le contrat n'entrera pas en vigueur tant que la garantie n'aura pas été constituée.

Cette garantie s'élèvera à maximum 3 fois la valeur d'un montant mensuel moyen dû.

Si le client a acquitté toutes les factures sans retard de paiement pendant une période ininterrompue de 2 ans, la garantie pourra lui être restituée sur simple demande.

En cas de résiliation du contrat et si l'intégralité des consommations a été payée par le client au moment de la clôture de son contrat, ladite garantie lui sera remboursée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture.

B.3) Début de la fourniture

COCITER ne peut commencer la fourniture d'électricité qu'à condition que :



- COCITER ait été enregistré comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour le point de fourniture concerné
- le point de fourniture du client soit déjà raccordé au réseau de distribution et qu'il n'ait pas été mis hors service
- l'ouverture des compteurs ait été effectuée par le GRD, en cas de nouveau raccordement ou de raccordement interrompu
- le délai de résiliation légale d'un mois ait été respecté, en cas de changement de fournisseur.

En cas de changement de fournisseur, COCITER s'informe sur l'existence du contrat actuel, sur la durée de ce contrat et sur les délais de résiliation en vigueur. Sur la base de ces informations, COCITER informe le client sur les conséquences éventuelles qui découlent du fait qu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur.

Sauf stipulations contraires écrites du client, COCITER s'engage à régler la cessation ou résiliation du contrat en cours du client. Il veille également à ce que son contrat de fourniture ne prenne cours qu'à la date convenue avec le consommateur et après l'expiration du délai de résiliation légal.

B.4) Durée

Le Contrat de fourniture est conclu pour une durée déterminée. La durée est fixée dans les conditions particulières et prend cours à partir du premier jour de fourniture.

A l'échéance fixée dans les conditions particulières, et sauf résiliation expresse par le Client conformément au point B.5 ou nouveau Contrat conclu par le Client avec COCITER, le Contrat est automatiquement prolongé pour des périodes de douze mois (reconduction tacite). COCITER peut modifier les prix et/ou les conditions lors de la reconduction de ce Contrat. COCITER en informera le Client par écrit au moins 60 jours calendriers avant l'expiration de la durée du Contrat en cours en expliquant, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les prix et les nouvelles conditions proposées diffèrent du Contrat en cours. A défaut de résiliation par le Client, les modifications de prix et/ou modifications de conditions par rapport à l'ancien contrat sont réputées acceptées par le client.

B.5) Résiliation

Le client peut à tout moment mettre fin au contrat sans indemnité moyennant un préavis d'un mois. Sauf avis contraire explicite du client envoyé par recommandé et en respectant ce préavis d'un mois, le nouveau fournisseur règle pour le nouveau client la cessation/résiliation de son contrat en cours auprès de son ancien fournisseur et veille au respect du délai de préavis légal d'un mois. La résiliation ne sera effective que si le point de fourniture est alimenté en électricité par un autre contrat de fourniture, ou est fermé, et que COCITER n'est plus inscrit comme le fournisseur du client chez le Gestionnaire du réseau. Dans le cas contraire, le contrat de fourniture sera poursuivi.

COCITER peut résilier sans indemnité au client un contrat à durée déterminée moyennant un préavis par recommandé au plus tard 2 mois avant la fin de la période en cours.

En cas de résiliation du contrat, un décompte final est envoyé au client.



C) LE PRIX ET LA FACTURATION

C.1) Le prix

Le prix et la manière de le composer sont repris dans les conditions particulières.

COCITER ne peut procéder à des augmentations de prix et/ou modifications des conditions essentielles du contrat en cours que si la modification est basée sur des éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de COCITER. Cela vise :

- une hausse générale des frais à la suite de la modification d'un ou de plusieurs des éléments qui composent le prix
- une modification des frais de transport, de distribution ou de location des compteurs, de l'amende réactive, du taux de restitution des certificats verts, et/ou d'autres frais instaurés ou modifiés le cas échéant par le Gestionnaire du réseau ou une autorité compétente.

Sont toutefois autorisées et valides, les clauses d'indexation de prix pour autant qu'elles ne soient pas illicites et que le mode d'adaptation du prix soit explicitement décrit dans le contrat.

C.2) Facturation et conditions de paiement

Les factures de régularisation (facture annuelle) et de clôture (facture finale en cas de déménagement ou de changement de fournisseur) sont établies sur base des données de mesure (relevé des compteurs et calcul de la consommation) fournies par le gestionnaire du réseau.

Des factures d'acompte intermédiaires peuvent être envoyées. Dans ce cas, le montant est fixé sur la base des données de mesure fournies par le gestionnaire du réseau ou des données communiquées par le client et d'une procédure de validation par COCITER.

Le client peut demander la révision du montant des factures intermédiaires et COCITER est tenu de donner une décision motivée dans un délai raisonnable après la demande.

La facture annuelle de régularisation comprend la consommation relative aux douze derniers mois et qui régularise les factures d'acomptes intermédiaires en fonction de la consommation réelle d'électricité du client. La facture annuelle de régularisation est accompagnée d'un bilan récapitulatif analysant les consommations d'électricité du client.

Les factures sont payables uniquement sur le compte bancaire indiqué sur la facture. Le client doit acquitter les factures au plus tard dans les 15 jours calendrier à compter de la date de réception (qui est le troisième jour calendrier après la date d'envoi de la facture). Lorsque le paiement a lieu par domiciliation, l'ordre de domiciliation n'est exécuté qu'à partir du quinzième jour suivant la date de la facture. Le paiement par domiciliation n'affecte pas le droit du client d'exclure le décompte ou la facture de clôture.

Lorsque le client n'a pas acquitté la facture dans un délai de 15 jours après réception, le fournisseur envoie un premier rappel qui, s'il reste sans suite, peut donner lieu à une mise en demeure.

Le paiement en retard d'une facture a pour effet que toute autre facture, même si COCITER avait accepté un plan de paiement pour celle-ci, devient immédiatement exigible, sans mise en demeure.



Des frais de rappels (maximum 5 € par rappel) et de mises en demeure (maximum 15€ par lettre) pourront être mis à charge du client suite au retard de paiement ou si la présentation d'une domiciliation est refusée par l'organisme bancaire.

En cas de défaut de paiement et après mise en demeure, COCITER pourra réclamer au client le paiement d'intérêt de retard à compter de l'échéance sur le montant impayé et ce, jusqu'à la date du paiement intégral. Pour le client consommateur, le taux d'intérêt légal sera applicable. Pour le client professionnel, c'est le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales qui s'appliquera.

En outre, en cas de procédure judiciaire, COCITER aura droit à une indemnité couvrant les frais de citation et de procédure dont les frais d'avocat. Pour ceux-ci, l'indemnité sera établie sur base des tarifs légaux en vigueur.

COCITER conserve le droit de résilier le contrat pour défaut de paiement mais il ne pourra réclamer aucune indemnité de rupture ni de frais de rupture au client.

Lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant dû par COCITER au client, COCITER rembourse ce montant dans un délai de 15 jours calendrier à dater de la date de réception sauf si COCITER n'a pas encore connaissance du numéro de compte du client ; dans ce cas, le remboursement aura lieu dès que ce numéro de compte est porté à la connaissance de COCITER.

C.3) Contestation

Dès réception des factures, le client a 12 mois pour contester la facture concernée. Lorsque la contestation porte sur un avantage concédé au client en vertu de la loi, le délai pour contester la facture peut être allongé selon les modalités prévues dans ladite loi. Si la contestation d'une facture impayée est justifiée ou que celle-ci doit faire l'objet d'un examen plus approfondi, le paiement de la partie contestée peut être suspendu jusqu'au moment où le traitement de la plainte est finalisé (COCITER s'engageant à traiter la demande dans les plus brefs délais). En cas de facturation fautive ou de remboursement tardif dus à une erreur de COCITER, celui-ci rembourse le montant dû majoré d'intérêts, au taux d'intérêt légal à partir de la date de contestation écrite du client.

D) DÉMÉNAGEMENT

En cas de déménagement, la fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client selon les mêmes conditions.

Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement pour une des raisons suivantes :

- si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région
- si le client emménage dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité
- si le client va habiter chez un autre consommateur qui a déjà un autre contrat de fourniture.

Dans ces cas, il y a résiliation du contrat sans pour autant que le client doive payer une indemnité de rupture ni de frais administratifs.



Le client est tenu d'informer COCITER du changement d'adresse dans les plus brefs délais. Il est invité à le faire par le biais du formulaire de déménagement (document de reprise des énergies) mis à sa disposition.

Au plus tard 30 jours après la date de déménagement communiquée par le client, COCITER cessera la facturation de la consommation d'énergie au client dans son habitation précédente et ce, à partir de la date de déménagement. Si le client n'a pas informé COCITER du déménagement pour cette date, COCITER cesse la facturation de la consommation au plus tard le jour suivant la communication du déménagement par le client.

Pour établir la facture de clôture pour l'ancien domicile, COCITER utilise les relevés de compteur à la date de déménagement (à moins que le gestionnaire de réseau n'indique que ces relevés sont inexacts).

E) OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

E.1) Obligations du client

Le client s'engage à informer COCITER immédiatement de tout changement d'adresse (domicile et/ou email), nom ou dénomination sociale, ainsi que de tout incident, changement de circonstances pouvant revêtir de l'importance pour la mise en œuvre du présent contrat (ex. dispositif de mesure défectueux, changement substantiel de la consommation, propriétaire d'une unité de production, etc.).

Le client ne peut empêcher, par faute, action ou omission, la constatation de la quantité d'énergie fournie par COCITER ni entraver le fonctionnement normal du dispositif de mesure.

Le client s'engage, le cas échéant, à informer COCITER de son statut de client protégé et/ou de son droit éventuel au tarif social et de fournir les pièces justificatives utiles dans les délais et selon les modalités prévus par la loi.

E.2) Responsabilités

COCITER et le client sont responsables l'un envers l'autre en cas de :

- inexécution des engagements contractuels sauf cas de force majeure¹
- dol, faute lourde et négligence grave.

COCITER n'est pas responsable des dommages immatériels ou consécutifs tels que la perte de production, le manque à gagner et la perte de revenus. Toute demande doit être adressée par écrit à COCITER dans le mois suivant la date de survenance du sinistre ou celle où il a pu raisonnablement être constaté.

Les gestionnaires de réseau sont responsables de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements applicables. COCITER n'en est dès lors pas responsable. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de son énergie, le client peut s'adresser directement à son gestionnaire de réseau.

¹ On entend, notamment, par force majeure tout événement imprévisible et inévitable indépendant de notre volonté qui constitue un obstacle insurmontable à la poursuite des engagements contractuels.



Le gestionnaire de réseau est responsable en cas de retard d'enregistrement de COCITER comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau pour le(s) point(s) de fourniture concerné(s), si COCITER a fait les formalités nécessaires en temps utile.

Si l'une des parties n'est pas en mesure de remplir ses obligations contractuelles suite à un cas de force majeure², elle en informe immédiatement l'autre partie par écrit. Les parties s'informent mutuellement de l'évolution de la situation. La situation de force majeure suspend toutes les obligations contractuelles, à l'exception de l'obligation de paiement d'une somme d'argent due pour les services ou l'énergie déjà fournis. Dans l'éventualité où cette situation dure plus d'un mois, les parties auront le droit de mettre fin au contrat sans obligation de payer des dommages et intérêts à l'autre Partie.

E.3) Vie privée

Le traitement des données personnelles par COCITER a comme objectif principal la gestion de la clientèle (ancienne, actuelle et future) et l'accès à la section du site internet de COCITER réservée à sa clientèle. Le client peut accéder à ses données ou en demander la correction, modification en adressant une demande écrite accompagnée d'une copie de son identité.

E.4) Cession

COCITER a le droit de céder, sans accord explicite obligatoire du client, le contrat à un tiers pour autant que celui-ci respecte les dispositions légales en matière de livraison d'électricité et dispose des autorisations nécessaires, et uniquement dans la mesure où les conditions mentionnées dans le contrat sont maintenues. COCITER informera le client dans les plus brefs délais en cas de cession.

E.5) Mandat

Sauf avis contraire écrit et explicite du client, celui-ci mandate COCITER pour qu'il effectue ou fasse effectuer toutes les opérations visant à procéder au changement de fournisseur (switch), à l'accès au réseau, à la fourniture, et demande toutes les données, en ce compris les historiques des données de consommation, auprès du gestionnaire de réseau.

COCITER a le droit de demander la composition de ménage du client ou toute information utile si cela est requis pour le respect des obligations légales. Si ces opérations engendrent des frais facturés à COCITER, ils seront refacturés au client sans majoration

F) PLAINTES ET RENSEIGNEMENTS

Toute demande de renseignement ou toute plainte du chef de l'exécution du contrat peut être valablement adressée à COCITER par téléphone, par e-mail ou par écrit aux coordonnées renseignées dans les conditions particulières.

G) DROIT APPLICABLE

Le droit belge s'applique.

² Cfr définition ci-dessus