CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LA FOURNITURE ET/OU REPRISE D'ÉLECTRICITÉ (COCITER SC) POUR CLIENTS RÉSIDENTIELS

ARTICLE 1. CONTRAT

Le Contrat du Client avec COCITER est constitué des présentes Conditions Générales et de son Annexe relative au traitement des données personnelles, des Conditions Particulières et, pour la Région wallonne, de l'annexe relative aux obligations de service public à caractère social en matière d'énergie. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

Le Contrat du Client porte sur la fourniture et/ou la reprise d'électricité.

Si COCITER offre au Client la possibilité d'accepter ses conditions contractuelles en utilisant un formulaire web ou un e-mail, son utilisation tient lieu de preuve en justice de l'acceptation du Client.

Dans le cas où COCITER a une raison valable de modification (telle que, entre autres, mais pas uniquement, un changement imprévisible des conditions du marché comme la volatilité des prix, des augmentations de prix soudaines ou un changement subit de la liquidité du marché, ou un changement du cadre légal et/ou réglementaire), COCITER a le droit de modifier les Conditions générales et/ou les Conditions particulières après notification au Client. Cette notification est annoncée sur ou avec la facture, ou adressée par un moyen de communication numérique ou une lettre recommandée. Ces modifications entrent en vigueur deux (2) mois après le jour de leur notification au Client, hormis le cas où une date postérieure d'entrée en vigueur est fixée, ou - si la modification résulte d'un acte législatif ou réglementaire - à la date d'entrée en vigueur de cette loi ou de cet acte. Si le Client n'accepte pas cette modification, il peut résilier le Contrat par lettre recommandée dans un délai de quatorze (14) jours qui commence à courir à compter du lendemain de la date d'envoi figurant sur la notification. Le Contrat prend alors fin à la date d'entrée en vigueur de la modification. A défaut de résiliation dans les quatorze (14) jours, le Contrat est renouvelé aux nouvelles conditions.

Les Parties conviennent que par l'acceptation des présentes Conditions générales, ces dernières sont également applicables à tout autre contrat entre les Parties se rapportant au prélèvement et/ou à l'injection d'électricité.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans les Conditions Générales ou dans le Contrat, il convient d'entendre par :

- **Point de prélèvement :** le point où l'électricité est prélevée du Réseau par le Client. Le Point de prélèvement est identifié par une adresse dans les Conditions Particulières et possède un code EAN.
- **Point d'injection :** le point où l'électricité est injectée par le Producteur sur le Réseau. Le Point d'injection est identifié par une adresse dans les Conditions Particulières et possède un code EAN.
- **Client :** toute personne physique ou morale qui achète de l'électricité pour son propre usage.
- **Client résidentiel :** un Client dont l'essentiel de la consommation d'électricité est destiné à l'usage

domestique.

- **Consommateur :** la personne physique traitant avec un fournisseur d'énergie à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- **Fournisseur :** la société Comptoir Citoyen des Energies sc dont le siège social est établi à 7900 LEUZE-EN-HAINAUT, Grand Rue 4, inscrite auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0508.727.881, ou toute autre entreprise liée. Elle est ci-après dénommée COCITER.
- **Contrat de fourniture ou Contrat :** le contrat par lequel le Fournisseur vend et met à disposition, ou achète et reprend, au Point de prélèvement et/ou Point d'injection raccordé en basse tension < 56 kVA, la quantité d'électricité convenue avec le Client. 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. En ce qui concerne la Région Wallonne, l'annexe relative aux obligations de service public fait également partie intégrante du Contrat. Le Contrat porte sur la fourniture d'électricité.

  Les Conditions Particulières comprennent :

  - le tarif valable lors de la signature du Contrat

  Les Conditions Particulières peuvent être complétées ou modifiées par écrit d'un commun accord entre le Client et le Fournisseur.
- **Réseau :** ensemble des connexions destinées au transport ou à la distribution d'électricité ainsi que les transformateurs, stations de connexions, de distribution, sous stations 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 :** les tarifs pour, entre autres, l'utilisation du réseau de distribution et de transport et pour les services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement à ces réseaux, tels que déterminés par le Gestionnaire de réseau et approuvés par le régulateur compétent.
- **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 courriel ou par correspondance.
- **Vente au consommateur résidentiel conclue hors établissement :** toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance, et pas habituellement de cette manière ; en font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur.
- **Par écrit :** par lettre 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.
- **Surcharges :** ensemble des accises, impôts, taxes, rétributions, compensations, cotisations, contributions, obligations et charges imposés par une autorité compétente, qui ont trait à la production, à l'injection, à la transmission, au transport, à la distribution, au raccordement, à l'accès, à la fourniture, au prélèvement, à la responsabilité d'équilibre et/ou au comptage d'électricité ou de puissance ou à l'électricité elle-même (l'énergie proprement dite ou la capacité de raccordement).

- **Abonnement :** frais forfaitaires pour les coûts administratifs ou les frais d'abonnement que COCITER facture au Client.
- **Producteur :** le Client qui produit de l'électricité sur le(s) site(s) concerné(s) et l'injecte sur le Réseau.
- **Client protégé :** le Client résidentiel repris dans une catégorie visée à l'article 33 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.
- **Compteur à prépaiement :** compteur permettant le prépaiement des consommations d'énergie.

ARTICLE 3. MODALITÉS DU CONTRAT DE FOURNITURE

3.1 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 de la réception par le Client de la confirmation écrite du Contrat, envoyée par COCITER. Si COCITER envoie cette confirmation écrite par voie électronique, le jour de la réception est réputé être le jour de l'envoi. Si COCITER envoie cette confirmation écrite par courrier postal, le jour de réception est réputé être le troisième jour ouvrable après la date d'envoi.

c. Le Consommateur a le droit de renoncer au Contrat, sans paiement d'une amende et sans mention de motif, et ce, pendant un délai de rétractation expirant 14 jours calendrier (délai de rétractation) à compter de la réception de la confirmation du Contrat ou, en cas de vente par téléphone, à compter de la date à laquelle le Consommateur a confirmé le Contrat de fourniture.. Pour exercer ce droit de rétractation, le Consommateur doit informer COCITER de cette décision au moyen d'une déclaration claire (p.ex., par courrier ou e-mail). Le Consommateur peut pour cela utiliser le modèle de formulaire de rétractation qu'il peut également télécharger sur le site internet https://www.cociter.be/. Si, pendant le délai de rétractation, le Consommateur demande expressément le lancement de la fourniture d'électricité, et il renonce quand même, il sera redevable du montant relatif à l'énergie fournie (et aux éventuels frais de réseaux et taxes et redevances), calculés sur la base du prix total.

3.2 GARANTIE

Au moment de la conclusion du Contrat (en ce compris le renouvellement du Contrat), COCITER peut réclamer une garantie au Client afin d'assurer le paiement des montants dus dans les cas suivants :

- si le Client nous informe que son contrat avec son ancien fournisseur a été résilié pour défaut de paiement ou
- si le Client a des dettes échues et impayées ou un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation

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

Le montant de la garantie sera limité à maximum 3 mois de consommation moyenne annuelle correspondant à la catégorie de client à laquelle vous appartenez et à un montant de 200 euros. Cette garantie est constituée dans les 10 jours calendrier à compter de la demande de COCITER et prendra la forme, au choix de COCITER, d'une garantie bancaire, d'un versement en espèces ou d'une mise en gage par le Client d'un ou plusieurs de ses parts sociales dans l'une des sociétés coopératives partenaire de COCITER visée à l'article A, la contre-valeur en espèces de ces parts sociales mises en gage ne pouvant excéder la somme de trois (3) fois la valeur d'un montant mensuel moyen dû et un montant de 200 euros, pendant toute la durée du Contrat majorée de trois mois.

Si le Client a acquitté toutes les factures sans retard de paiement pendant une période ininterrompue de 1 an, 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, ou, le cas échéant, les actions sociales mises en gage seront libérées, dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture.

Une garantie ne pourra en aucun cas être demandée durant l'exécution du Contrat ni lors d'une reconduction du contrat.

Une garantie ne pourra en aucun cas être demandée à un Client sous compteur à prépaiement avec ou sans limiteur de puissance.

3.3 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 de réseau pour le Point de prélèvement et/ou d'injection concerné,
- le Point de prélèvement et/ou d'injection du Client soit déjà raccordé au Réseau 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 ait été respecté, en cas de changement de fournisseur.

Le Contrat est entaché de nullité s'il est conclu au cours d'une procédure de placement de compteur à prépaiement, initié par 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 Client et après l'expiration du délai de préavis légal.

3.4 DURÉE

Le Contrat entrera en vigueur après expiration du délai de rétractation du Client, qui est le délai précisé ci-après pendant lequel le Client peut communiquer à COCITER par écrit que le Client ne veut pas conclure un Contrat avec COCITER.

Le Contrat de fourniture est conclu pour une durée déterminée ou indéterminée. Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée, celle-ci est fixée dans les Conditions Particulières et prend cours à partir du premier jour de fourniture.

Deux (2) mois au plus tard avant l'expiration de la durée du Contrat en cours, COCITER proposera un nouveau Contrat au Client. Cette proposition comprendra une explication claire, non équivoque et spécifique indiquant sur quels points les prix et les nouvelles conditions proposées diffèrent du Contrat en cours. COCITER demande au Client de confirmer explicitement son accord sur la nouvelle proposition par lettre ou sur tout autre support durable.

Si le Client n'a pas réagi à cette demande avant la date de fin du Contrat en cours, COCITER lui attribue le produit équivalent le moins cher qu'il propose sur le marché à ce moment-là.

3.5 RÉSILIATION

Le Client peut à tout moment mettre fin au Contrat sans indemnité moyennant un préavis écrit d'un mois à compter de la date de la demande de changement. Si le Gestionnaire de réseau communique à COCITER que le Client a changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté. Sauf avis contraire explicite du Client envoyé par recommandé et en respectant ce délai de préavis de 3 semaines, le nouveau fournisseur règle pour le Client la cessation/résiliation de son Contrat en cours auprès de COCITER et veille au respect du délai de préavis légal d'un mois. La résiliation ne sera effective que si le Point de prélèvement 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 de réseau. Dans le cas contraire, le Contrat de fourniture sera poursuivi.

Si le Contrat a un prix de l'énergie variable avec un Abonnement, et que le Client résilie le Contrat, COCITER a le droit de facturer l'Abonnement au prorata du nombre de jours de fourniture effectif.

COCITER peut résilier le Contrat sans indemnité au Client moyennant un préavis de 2 mois.

En cas de résiliation du Contrat, un décompte final est envoyé au Client.

ARTICLE 4. LE PRIX ET LA FACTURATION

4.1 LE PRIX DE LA FOURNITURE

Le prix et la manière de le composer sont repris dans les Conditions Particulières. Le prix dont le Client est redevable à l'égard de COCITER pour la fourniture comprend (1) le prix de l'énergie tel que déterminé dans les Conditions Particulières et (2) les autres éléments constitutifs du prix prescrits par l'alinéa suivant.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, le prix de l'énergie est majoré de :

- la TVA, les accises, les taxes, redevances, cotisations, suppléments, indemnités et autres charges éventuelles qui sont imposés à COCITER par les autorités ou instances de régulation compétentes
- les tarifs de réseau, les frais de location de compteur, les frais de raccordement ou de fermeture du Point de prélèvement et/ou du Point d'injection, les éventuels services de réseau supplémentaires, la puissance réactive et la puissance de pointe qui sont imposés à COCITER par le Gestionnaire de réseau
- les frais résultant des obligations légales de produire des certificats verts, chaleur verte, cogénération et/ou des certificats analogues ;
- le coût et les frais associés au partage de l'énergie ou aux échanges de pair-à-pair.

Ces éléments constitutifs, y compris les modifications qui n'incombent pas à COCITER, sont facturés directement au Client, et ce, avec effet rétroactif, le cas échéant.

L'Abonnement fait partie du prix de l'énergie tel que déterminé 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 de réseau ou une autorité compétente,

- une modification du cadre législatif ou réglementaire applicable.

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.

Les Parties conviennent que si un ou plusieurs références de prix, tels que prévus dans les Conditions Particulières, ne peuvent plus être déterminés ou ne sont plus disponibles, la(les) référence(s) concernée(s) sera(seront) remplacée(s) par COCITER par la(les) référence(s) existante(s) la(les) plus proche(s) afin de maintenir l'équilibre économique du Contrat.

4.2 FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Factures d'acompte

Si le relevé de compteur du Client s'effectue sur une base annuelle, 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 de réseau ou des données de consommation communiquées par le Client et d'une procédure de validation par COCITER. COCITER procède au moins annuellement à une adaptation des factures d'acompte intermédiaires du Client sur la base des index relevés par le Client et validés par le Gestionnaire de réseau de distribution tout en tenant compte d'un lissage des consommations sur douze (12) mois.

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

COCITER peut proposer de modifier le montant des factures d'acompte intermédiaires, sur la base du profil de consommation calculé tel que déterminé par le Gestionnaire de réseau du Client, de l'évolution de la consommation de Client, des prix existants ou futurs liés au Contrat actuel du Client ou à son renouvellement. Le Client a le droit de refuser cette révision dans les quinze (15) jours suivant la réception de la notification de COCITER. Après la facture annuelle de décompte, COCITER est en droit d'ajuster les factures d'acompte intermédiaires, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

Les factures d'acompte intermédiaires sont régularisées lors du décompte annuel.

Factures de décompte

Les factures de décompte (annuelle ou mensuelle) 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 de réseau dans un délai maximal de 60 jours.

Si le relevé de compteur du Client s'effectue sur une base mensuelle, COCITER envoie au Client des factures de décompte mensuelles. Si COCITER ne reçoit pas du Gestionnaire de réseau les données de consommation mensuelles du Client dans un délai raisonnable et au plus tard deux (2) semaines après la fin du mois de livraison concerné, COCITER a le droit le droit d'établir la facture de décompte mensuelle du Client sur la base d'une consommation estimée. Cette consommation estimée est recalculée annuellement, à condition que COCITER reçoive du Gestionnaire de réseau les données de consommation du Client.

Sont déduites de ces factures de décompte (annuelle ou mensuelle) et de clôture (facture finale en cas de déménagement ou de changement de fournisseur), les rachats par COCITER d'électricité injectée par le Producteur sur le Réseau conformément aux Conditions Particulières.

La facture de décompte annuelle comprend la consommation relative à l'année écoulée ou à une période plus courte si à cette date le Client n'est pas encore client chez COCITER depuis un an. La facture annuelle de décompte régularise les factures intermédiaires d'acompte en fonction de la consommation réelle d'électricité

du Client. La facture de décompte annuelle est accompagnée d'un bilan récapitulatif analysant les consommations d'électricité du Client.

Délais de paiement

Les factures sont payables uniquement sur le compte bancaire indiqué sur la facture. Le Client doit acquitter les factures au plus tard dans les quinze (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 est exécuté endéans les quinze jours suivant la date de la facture. Le paiement par domiciliation n'affecte pas le droit du Client de refuser, sur simple demande, la facture de décompte annuelle ou la facture de clôture.

S'il ressort de la facture de décompte annuelle du Client que COCITER lui est redevable d'un montant, COCITER le lui remboursera dans un délai de dix-huit (18) jours calendrier à dater du jour de réception. Si COCITER ne dispose pas du numéro de compte du Client sur lequel le remboursement doit être effectué, un délai de dix-huit (18) jours calendrier prend cours à partir du moment où COCITER a été informé de celui-ci.

Procédure en cas de retard de paiement

Lorsque le Client n'a pas acquitté la facture dans un délai de quinze (15) jours après réception, COCITER envoie un rappel qui, s'il reste sans suite, donnera lieu à une mise en demeure. Un délai de minimum quinze (15) jours est respecté entre la date d'envoi du rappel et la date d'envoi de la mise en demeure.

Lors de l'envoi d'une mise en demeure, COCITER peut rendre immédiatement exigible toute autre facture, y compris les factures pour lesquelles COCITER avait accepté un plan de paiement et les factures non encore échues.

En cas de difficultés financières, COCITER peut accorder au Client un plan de paiement. Le nombre maximum de mensualités de celui-ci s'élèvera à douze (12) et sera établi sur la base d'éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client.

Si, dans un délai de minimum quinze (15) jours après l'envoi du courrier de la mise en demeure, le Client n'a toujours payé ou renvoyé le formulaire ad-hoc, COCITER lui envoie un courrier le déclarant en défaut de paiement.

Des frais de rappels (fixés à 7,50 € par unité, exceptés les 3 premiers qui sont gratuits), de mises en demeure (fixés 20 € par lettre) et de déclaration en défaut de paiement (maximum 15 € par lettre) pourront être mis à charge du Client suite au retard de paiement. Les frais totaux qui sont réclamés au Client résidentiel par COCITER pour l'envoi des courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement pour un Point de prélèvement et/ou d'injection, ne peuvent toutefois pas excéder 55 € sur une année civile par énergie. Ces montants s'appliquent également pour les prestations que le Gestionnaire de réseau réalise pour le Client et facture directement à COCITER (le premier rappel est gratuit).

La réglementation en matière de défaut de paiement et de Clients protégés s'applique. Si, conformément au cadre législatif et réglementaire applicable, les coûts maximaux pour l'envoi de rappels et de mises en demeure changent, les présentes conditions générales doivent être lues à la lumière de ce cadre modifié.

Dans les trente (30) jours calendriers de la réception du courrier de mise en défaut, si le Client n'a pas donné de réponse aux formulaires joints aux courriers de mise en demeure et de mise en défaut de paiement, COCITER se réserve le droit de demander l'activation de la fonction de prépaiement, avec fourniture minimale garantie pour les clients protégés, au Gestionnaire de réseau. Le Client a toujours la possibilité de refuser le placement d'un compteur à prépaiement ou l'activation du prépaiement sur son compteur. En cas de refus de la part du Client (ou si le Client était absent lors du passage du Gestionnaire de réseau pour placer le compteur

à prépaiement), s'il lui reste encore des factures impayées, COCITER se réserve le droit de saisir le juge de paix pour demander la résiliation du Contrat de fourniture et le paiement de tout montant dû.

En cas de déclaration en défaut de paiement et après mise en demeure, COCITER pourra également réclamer au Client le paiement d'intérêts de retard sur le montant impayé à compter de la mise en demeure et ce, jusqu'à la date du paiement intégral. Pour le Client consommateur, le taux d'intérêt légal sera applicable.

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.

En tout état de cause, la procédure concernée par le présent point est régie par et mise en conformité avec les prescriptions du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4 (décret dit « Juge de Paix ») de la Région wallonne, entré en vigueur le 1er janvier 2023.

4.3 CONTESTATION

Des contestations peuvent être formulées et des factures peuvent être rectifiées jusqu'à douze (12) mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Des factures peuvent également être rectifiées après ce délai, si un tiers, comme le Gestionnaire de réseau, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive. 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.

ARTICLE 5. DÉMÉNAGEMENT

Sauf s'il en est disposé autrement dans les Conditions Particulières, le Contrat reste, en cas de déménagement, entièrement d'application à la nouvelle adresse du Client.

Le Client est tenu d'informer COCITER du changement d'adresse dans les meilleurs délais et en tout cas au plus tard trente (30) jours calendrier après le déménagement. Il est invité à le faire par le biais du formulaire de déménagement (document de reprise des énergies) mis à sa disposition.

Si COCITER n'est informé du déménagement du Client qu'ultérieurement, COCITER peut lui facturer la consommation d'électricité au Point de prélèvement jusqu'au lendemain du jour où le Client a signalé le déménagement à COCITER, sauf si la réglementation en vigueur prévoit un cadre contraignant. COCITER envoie une facture de décompte final au Client pour le Point de prélèvement que le Client quitte. Le Client doit communiquer à COCITER le relevé de compteur au plus tard 30 jours calendrier après son déménagement. Si le Client ne le fait pas, COCITER a le droit de faire relever le compteur par le Gestionnaire de réseau.

Moyennant la production d'une attestation, le Contrat peut être résilié à compter de la date de déménagement effective si le Client déménage à l'étranger ou dans une autre région, dans une habitation dans laquelle il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité, si le Client cohabite avec un autre utilisateur qui a déjà un contrat de fourniture, ou encore si le Client déménage vers un territoire où COCITER n'est pas (plus) en mesure, pour des raisons objectives, de poursuivre le Contrat.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

6.1 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 prévues par la loi.

6.2 RESPONSABILITÉS

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

- inexécution des engagements contractuels sauf cas de force majeure
- 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.

L'indemnisation des dommages matériels directs est fixée par sinistre à un forfait correspondant à la totalité des factures pour la période de 12 mois précédant la survenance du dommage ou, à défaut, au montant mensuel moyen des factures disponibles multiplié par 12 ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu des factures mensuelles intermédiaires.

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 (y compris celle résultant d'un décrochage de l'onduleur), d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de son énergie, le Client peut s'adresser directement à son Gestionnaire de réseau.

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 prélèvement et/ou d'injection 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 majeure , 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 l'énergie déjà fournie. 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.

6.3 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 fourniture 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.

6.4 MANDAT

Sauf avis contraire écrit et explicite de la part du Client, celui-ci mandate COCITER pour qu'en son nom :

- COCITER demande auprès du Gestionnaire de réseau les données de consommation du Client pour les 3 dernières années,
- en cas de changement de fournisseur, COCITER résilie le contrat en cours du Client auprès de son fournisseur.

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.

ARTICLE 7. 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. COCITER est tenu de respecter un délai maximal de 10 jours en ce qui concerne le délai de traitement des questions et/ou plaintes, conformément à l'article 7, 61, 4° de l'AGW OSP électricité.

Il est rappelé au Client la possibilité de recourir aux services régional de médiation de l'énergie (niveau régional) et de médiation de l'énergie (niveau fédéral) et ce, en fonction des compétences qui leurs sont dévolues.

ARTICLE 8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DU CLIENT

COCITER est le responsable du traitement des données personnelles du Client.

Toutes les informations relatives aux données traitées, aux finalités des traitements, aux bases légales des traitements, aux durées de conservation des données, aux destinataires des données, aux droits du Client concernant ses données et à l'exercice de ces droits sont détaillées dans la Politique vie privée de COCITER qui figure à l'Annexe des présentes Conditions Générales. Cette Annexe fait partie intégrante du Contrat avec le Client.

En acceptant ces Conditions Générales, le Client indique avoir lu et accepté la Politique vie privée de COCITER.

Cette Politique vie privée est également accessible à tout moment en bas de chaque page du site internet de COCITER « www.cociter.be » via le lien « Protection de la vie privée ».

En renseignant une coopérative partenaire de COCITER, le Client donne son consentement pour que COCITER vérifie les informations relatives à la coopérative partenaire de COCITER renseignée, et ce, uniquement dans le but de fournir un tarif réservé aux coopérateurs. La qualité de coopérateur étant une condition à l'octroi d'un tel tarif réservé au coopérateurs, le Client consent à l'échange d'informations entre les organisations partenaires et COCITER.

Dans le cas où le Client quitterait la coopérative partenaire de COCITER, il perdrait le bénéfice du tarif réservé au coopérateur comme le prévoient les conditions particulières.

Dans le cadre de l'échange d'informations relatives aux liens unissant le Client à une organisation partenaire de COCITER, le Client accepte que les conditions particulières du contrat en cours soient revues si ce dernier rejoint une coopérative partenaire de COCITER et obtiendra dès lors une tarification spécifique en cours de relation contractuelle.

ARTICLE 9. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Tout différend relatif à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat et des contrats qui en découlent est régi par le droit belge et ressortira exclusivement de la compétence des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège.

ARTICLE 10. DISPOSITION ANNULÉE

Si une disposition quelconque du Contrat s'avérait caduque ou illégale en vertu les lois applicables, cette disposition sera réputée non écrite et les autres dispositions du Contrat resteront en vigueur et continueront à régir les relations entre les Parties. Les Parties se rencontreront pour négocier, de bonne foi, le remplacement de la clause annulée par une disposition valide aboutissant à un résultat équivalent.

ARTICLE 11. INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace tous les accords, lettres, arrangements et ententes préalables, tant écrits qu'oraux ayant pu exister entre les Parties, sauf accord écrit exprès entre les deux parties.

Annexes :

Police vie privée de COCITER

Obligations de service public à caractère social en Région wallonne dans le marché de l'électricité