

## CONDITIONS GENERALES

### pour la Livraison d'électricité et/ou de gaz par OCTA+ Energie s.a.

#### Article 1 : Définitions

**OCTA+ :** OCTA+ Energie s.a., BCE 0401.934.742 ayant son siège social : Avenue Général Baron Empain, 21 à 1150 Bruxelles, et un siège d'exploitation : Schaarbeeklei 600 à 1800 Vilvoorde.

**Energie :** électricité et/ou gaz.

**Client :** toute personne physique ou morale achetant de l'Energie auprès de OCTA+.

**Consommateur :** toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits mis sur le marché; (conformément à la loi du 6/4/2010 relative aux pratiques du marché et la protection du Consommateur) ou conformément à l'ordonnance du 19/07/2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, aux Arrêtés du Gouvernement wallon du 30/03/2006 relatifs aux obligations de services publics dans le marché de l'électricité et du gaz et aux Décrets du Gouvernement flamand du 13/03/2009 concernant les obligations de service public dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, tout consommateur personne physique qui consomme de l'Energie afin de répondre à ses besoins ou à ceux des personnes qui sont domiciliées avec lui à la même adresse.

**Professionnel :** tout Client ne répondant pas à la définition de Consommateur.

**Professionnel PME :** tout Professionnel dont la consommation annuelle ne dépasse pas 50 MWh en électricité et 100 MWh en gaz (conformément à la loi du 29/04/1999 sur l'organisation du marché de l'électricité) pour l'ensemble de ses Points de raccordement.

**Partie(s) :** OCTA+ et le Client.

**Gestionnaire de réseau :** le Gestionnaire du réseau national, régional ou local pour le transport ou la distribution d'Energie.

**Point de raccordement :** le lieu physique du raccordement au réseau. Il est identifié par une adresse et un numéro EAN unique.

**Installation :** l'ensemble des canalisations et accessoires, équipements de connexion et de distribution, les appareils électriques, transformateurs et moteurs raccordés ou pas au Point de raccordement en vue de la consommation d'Energie.

**Livraison :** la mise à disposition par OCTA+ de l'Energie convenue avec le Client au Point de raccordement du réseau ne visant ni son transport ni sa distribution. **Si le Consommateur prévoit de faire une utilisation particulière ou inhabituelle de l'Energie, il est tenu d'en informer expressément OCTA+ lors de la conclusion ou pendant l'exécution du Contrat.**

**Contrat :** le Contrat de fourniture est la convention globale entre les Parties dont le formulaire contractuel, les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières (la Carte tarifaire valable lors de la signature du Contrat, l'Annexe relative aux obligations de service public applicables pour les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale) ainsi que tout complément ou adaptation écrite de celles-ci qui auront fait l'objet d'un accord entre Parties en font partie intégrante. En cas de contradiction les Conditions Générales et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent. Le Contrat s'applique à la Livraison d'Energie, ainsi qu'aux services accessoires qui en découlent.

**Cas de force majeure :** toute circonstance exceptionnelle, imprévisible et indépendante de la volonté de OCTA+ l'empêchant d'exécuter ses obligations contractuelles.

**Jour de réception :** le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document, soit du lundi au vendredi, excepté les jours fériés légaux. Les notions qui ne sont pas définies dans le présent Contrat doivent être interprétées conformément à la réglementation applicable.

#### Article 2 : Conclusion du Contrat

2.1 Le Contrat est conclu le jour de sa signature par les Parties.

2.2 Dans l'hypothèse d'un Contrat conclu à distance (par téléphone, par mailing, via le site internet ou par toute autre technique de vente à distance), il sera réputé conclu le jour où OCTA+ envoie au Client une confirmation du Contrat.

2.3 Le Contrat complété en ligne via le site internet de OCTA+ ne sera valablement conclu que moyennant l'acceptation délibérée des conditions générales de vente par le Client.

2.4 La conclusion du Contrat implique l'acceptation de l'intégralité des Conditions Générales et Particulières par le Client, lequel est présumé en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contraire, et notamment de ses propres conditions générales.

2.5 Une fois la demande de Contrat validée par OCTA+, une confirmation de Contrat sera envoyée au Client.

2.6 Le Contrat est conclu sur base des informations communiquées par le Client et du profil de prélèvement du Point de raccordement. Si le prélèvement effectif d'Energie ne correspond pas ou plus aux informations du Contrat, OCTA+ se réserve le droit d'adapter le Contrat.

2.7 Le Consommateur a le droit de renoncer au Contrat dans les 14 jours ouvrables par courrier recommandé.

2.8 Le Contrat est conclu sous les conditions suspensives suivantes :

a. OCTA+ doit pouvoir prendre les dispositions nécessaires afin que le changement de fournisseur d'Energie soit effectué.

b. OCTA+ se réserve le droit de valider ou de refuser le Contrat pour un juste motif ou d'accepter le Contrat moyennant la demande d'une garantie conformément aux réglementations en vigueur.

2.9 Si OCTA+ n'accepte pas le Contrat, elle devra en aviser le Client dans un délai de 30 jours calendrier à dater de la conclusion du Contrat. Un tel refus d'acceptation peut notamment se produire valablement dans les cas suivants :

a. Lorsque le Client ou l'adresse de livraison présente un soldé échu chez OCTA+.

b. Lorsque le Client ne démontre pas qu'il a acquitté ses dettes légitimes auprès des fournisseurs d'Energie précédents.

c. Suite à l'analyse éventuelle de la solvabilité du Professionnel.

#### Article 3 : Garantie

3.1 Sans préjudice des réglementations régionales, une garantie peut être demandée lors de la signature du Contrat ou en cours de son exécution lorsque des raisons objectives et spécifiques le justifient.

3.2 OCTA+ peut demander au Client une garantie notamment dans les cas suivants:

a. Si le Client ne payait pas ses factures de manière régulière auprès de son ancien fournisseur.

b. Si le Client conserve des dettes impayées et échues chez OCTA+ au moment où il souhaite à nouveau devenir Client. Dans ce cas OCTA+ peut en outre exiger le règlement des factures impayées, ainsi que les éventuels frais et intérêts de retard.

c. Si dans les 36 mois qui précèdent le moment où le Client souhaite à nouveau devenir Client ou en cours d'exécution du Contrat, il a eu ou avait un retard de paiement.

d. Si le formulaire contractuel est incomplet ou présente des irrégularités.

e. 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.

3.3 Pour le Consommateur qui a son Point de raccordement en Région wallonne, OCTA+ ne peut pas demander une garantie en cours d'exécution du Contrat. Dans le cas d'un nouveau Contrat pour un Consommateur qui a son Point de raccordement en Région bruxelloise, OCTA+ peut exiger une garantie que si le Consommateur a des dettes échues.

3.4 En cas de paiement tardif de la garantie, OCTA+ se réserve le droit de procéder immédiatement, et à la charge du Client, à l'interruption de la Livraison d'Energie moyennant le respect des conditions prévues à l'article 8.1.

3.5 La garantie sera restituée au Client au plus tard à la fin du Contrat dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture sous déduction, le cas échéant, des montants impayés.

3.6. Pour le Professionnel, OCTA+ a le droit de s'informer à tout moment sur la solvabilité du Client et ce, pendant toute la durée du Contrat, sans toutefois que cela ne constitue une obligation dans son chef. A cet effet, le Client s'engage à fournir à OCTA+ toutes les informations utiles et ce, à première demande.

#### Article 4 : Durée et fin du Contrat

4.1 Le Contrat peut être conclu pour une durée déterminée ou indéterminée.

4.2 Le Contrat prendra effet et la Livraison pourra commencer que quand OCTA+ aura été enregistrée comme fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau pour le Point de raccordement concerné. Pour autant que cela soit possible d'un point de vue technique, OCTA+ débutera la fourniture à la date souhaitée par le Client.

4.3 Le Contrat est automatiquement reconduit au terme de la durée initiale :

a. Pour le Consommateur, pour une durée d'un an au tarif équivalent le moins cher (Contrat exclusivement online ou non, Energie verte ou grise, prix fixe ou variable).

b. Pour les Professionnels, pour une durée égale à la durée initiale et avec un tarif aux caractéristiques identiques. Les tarifs de reconduction sont consultables sur le site [www.octaplus.be](http://www.octaplus.be), deux mois avant la date du renouvellement.

4.4 Le Contrat sera valablement résilié sans indemnité si la notification parvient par recommandé à OCTA+ ou par signification du Gestionnaire de réseau,

a. Pour le Consommateur et le Professionnel PME, moyennant le respect d'un délai de préavis technique d'un mois.

b. Pour le Professionnel, au plus tard 60 jours calendrier avant la fin de la période du Contrat.

4.5 En cas de résiliation impulsive ou irrégulière d'un Contrat à durée déterminée, le Professionnel est redevable d'une indemnité calculée sur la moyenne des 12 mois qui précèdent la fin de la période contractuelle ou, à défaut, sur la période écoulée.

a. S'il met fin au Contrat dans les 6 mois qui précèdent la fin de la période contractuelle, l'indemnité sera de 3 mois avec un minimum de 150 €.

b. S'il met fin au Contrat avant la période de 6 mois précédant la fin du Contrat, l'indemnité sera de 6 mois avec un minimum de 200 €. En outre, OCTA+ se réserve le droit de réclamer le remboursement de son dommage si celui-ci est plus important.

4.6 OCTA+ peut valablement mettre fin au Contrat, sans indemnité, par le biais d'un courrier recommandé adressé au plus tard 60 jours avant la fin de la période en cours.

4.7 La résiliation du Contrat ne sera effective qu'à la date où le Point de raccordement est alimenté par un autre fournisseur ou fermé, et lorsque OCTA+ ne sera plus inscrite comme fournisseur chez le Gestionnaire de réseau pour ce Point de raccordement. A défaut, le Contrat sera réputé reconduit jusqu'à la date de la conclusion d'un Contrat avec un autre fournisseur ou jusqu'à la fermeture du Point de raccordement.

Si la signification ne vient pas du GRD, OCTA+ a le droit de faire clôturer le Point de raccordement et d'en imputer les frais au Client.

4.8 Si le Contrat prend fin sans que OCTA+ ait reçu préalablement un avis du Gestionnaire de réseau ou du Client l'informant qu'un changement de fournisseur a eu lieu, OCTA+ a le droit de faire clôturer le Point de raccordement et d'en imputer les frais au Client.

#### Article 5 : Prix

5.1 Le Client est redevable du prix de l'Energie fixé conformément à la carte tarifaire en vigueur à la date de signature du Contrat, sur base des données techniques et des données de consommation fournies par le Gestionnaire de réseau. Si le Client a opté pour un prix fixe de l'Energie, le prix de l'Energie appliqué à ce Contrat est celui de la carte tarifaire valable au moment de la conclusion du Contrat. Si le Client a opté pour un prix variable de l'Energie, la formule d'indexation de l'Energie appliquée à ce Contrat est mentionnée dans la carte tarifaire.

5.2 Le prix de l'Energie est majoré de tous les frais liés à l'utilisation des réseaux et les autres suppléments que OCTA+ peut ou doit facturer. Il en va notamment des taxes, redevances, cotisations, prélèvements, surcharges, etc... Ces éléments approuvés par les Régulateurs sont variables ou fixes, modifiables et intégralement répercutés au Client, même rétroactivement.

5.3 OCTA+ facturera de façon transparente les prestations que le Gestionnaire de réseau réalise pour le Client et qu'il facture directement à OCTA+.

5.4 Toute modification de prix correspondra à des frais démontrables et objectifs et pourra, le cas échéant, être mise en œuvre de manière rétroactive.

5.5 Le prix de reconduction sera déterminé conformément à l'article 4.3

#### Article 6 : Modification des conditions

6.1 Les conditions contractuelles et tarifaires sont fixes pendant la durée du Contrat, sous réserve des modifications causées par des éléments indépendants de la seule volonté de OCTA+. Il en va notamment ainsi :

a. Des modifications législatives, réglementaires ou administratives, intégrées automatiquement dans les tarifs et dans les factures dès leur entrée en vigueur, en ce compris les modifications apportées aux tarifs de transport et de distribution apportées par les Gestionnaires du réseau, et aux perceptions pour compte des autorités régionales et fédérales (taxes, impôts, obligations de service public, etc.).

b. Des modifications apportées aux tarifs variables nécessitées par un changement d'indices de prix qui ne seraient plus publiés par les autorités, les fédérations, les sociétés de cotation, ou la bourse, etc...

Lesdites modifications seront portées à la connaissance du Client en annexe à la facture de clôture ou de régularisation et sont mises à sa disposition sur le site internet de OCTA+.

6.2 OCTA+ se réserve le droit de modifier le Contrat (i) au moment du renouvellement ou de la prolongation du Contrat à durée déterminée conclu avec un Consommateur à condition d'en informer le Client deux mois avant l'échéance du Contrat en cours, ces modifications n'entrant en vigueur qu'au moment du renouvellement ou de la prolongation ; (ii) après avoir communiqué au Professionnel les modifications qui entreraient en vigueur deux mois, de date à date, après leur notification sauf si une autre date plus éloignée est fixée.

Le Client accepte qu'une communication via les moyens de communication habituellement utilisés, soit par lettre, par e-mail, via la facture ou via le site internet de OCTA+ pour les Professionnels, vaut notification.

6.3 Si le Client n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions, il doit en informer OCTA+ par courrier recommandé dans le mois qui suit le Jour de la réception de cette communication.

6.4 Si le Client refuse les nouvelles conditions et en informe OCTA+ par courrier recommandé dans ledit délai, ce refus aura pour effet de mettre automatiquement fin au Contrat au jour où les nouvelles conditions auraient dû entrer en vigueur. Dans ce cas, l'article 4.7 est d'application.

6.5 L'absence de notification du refus du Client vaut acceptation des nouvelles conditions.

6.6 Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent pas si les modifications n'attribuent pas moins de droits ou n'imposent pas plus d'obligations pour le Client ou si ce sont des modifications législatives, réglementaires ou administratives.

6.7 Toute modification relative au Point de raccordement du Client peut donner lieu à une adaptation du Contrat et des tarifs applicables.

#### Article 7 : Facturation et conditions réciproques de paiement et de non-paiement

7.1 OCTA+ s'en tient aux données de comptage et aux profils de consommation communiqués par le Gestionnaire de réseau pour déterminer la quantité et le prix de l'Energie. Si le Client communique son relevé d'index, OCTA+ le transmet pour validation au Gestionnaire de réseau mais facturera sur base des données validées par le Gestionnaire de réseau.

7.2 En cas de doute sur l'exactitude du relevé, les Parties peuvent demander, à leur frais, au Gestionnaire de réseaux de vérifier les index.

7.3 OCTA+ peut facturer des acomptes et fixer raisonnablement le montant de ces factures sur base d'une estimation de la consommation du Client fournie par le Gestionnaire de réseau. Le Client a le droit de demander une révision de ces montants, auquel cas OCTA+ répondra à la demande dans un délai raisonnable et motivera sa réponse. OCTA+ peut modifier le montant des factures d'acompte suite à toute modification qui a une influence significative sur la facture de régularisation.

7.4 OCTA+ enverra des factures de régularisation ou de clôture, au minimum annuellement, après réception des données de mesurage du Gestionnaire de réseau. Les données peuvent être relevées ou estimées par le Gestionnaire de réseau. Si OCTA+ ne reçoit pas ces données de mesure, OCTA+ continuera à envoyer des factures d'acompte. Les acomptes facturés pour le Point de raccordement seront compensés pour la période de la facture de régularisation ou de clôture.

OCTA+ peut, selon les données de mesurage reçues et à son libre choix, envoyer des factures de régularisation séparées par produit.

7.5 La facture doit être payée au plus tard dans les 15 jours calendrier qui suivent le Jour de sa réception. Dans le cas d'une domiciliation, OCTA+ prévoit un délai de notification de 15 jours calendrier entre le Jour de la réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation. A défaut de paiement du montant facturé, OCTA+ adresse un rappel au Client puis une mise en demeure. OCTA+ se réserve en outre le droit de résilier le Contrat en cas de non-paiement, conformément à la législation et aux règlements en vigueur.

7.6 Si la domiciliation est choisie comme mode de paiement, le Client veillera à ce que le compte à débiter soit toujours

suffisamment provisionné. Le Client peut demander, sans frais, d'exclure les factures de régularisation et de clôture de la domiciliation.

7.7 Si la facture de régularisation ou de clôture présente un montant en faveur du Client, il sera remboursé dans un délai de 15 jours calendriers à dater du Jour de réception de la facture. Le remboursement se fera sur le compte désigné à cet effet par le Client ou, à défaut sur le dernier compte utilisé par ce dernier. Sans préjudice des réglementations régionales, OCTA+ se réserve le droit de compenser d'éventuels crédits par d'autres factures ou sommes échues dans le cadre d'autres Contrats conclus entre les Parties.

7.8 Si le Client ou OCTA+ estime qu'il y a une erreur de facturation, les Parties se concerteront pour trouver une solution. De telles contestations peuvent être formulées, pour un Consommateur, jusqu'à 13 mois après la date d'échéance de la facture contestée et dans un délai de 60 jours pour un Professionnel. Ces délais ne s'appliquent pas en cas d'erreur d'un tiers tel que le Gestionnaire de réseau. En tout état de cause, le Client payera la partie incontestablement due de la facture à son échéance et le solde au moment où le traitement de la plainte sera finalisé. Si cette contestation n'est pas effectuée dans les délais, la facture est réputée acceptée et ne peut plus être contestée.

7.9 Si une facture du Consommateur est effectivement erronée en sa défaveur ou que OCTA+ a effectué un remboursement tardif, il sera tenu compte des indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, sur les sommes à rembourser à dater du jour du paiement du montant erronément facturé ou de la date d'échéance du remboursement.

**En cas de non-respect injustifié des obligations de OCTA+, celle-ci sera redevable envers le Client d'une indemnité de 5 euros par jour à dater du seizième jour de l'envoi par ce dernier d'une lettre de mise en demeure adressée à OCTA+ par courrier recommandé et laissée sans suite, avec un maximum de 15 % du montant global de la facturation des trois derniers mois de consommation.**

7.10 Sauf disposition légale ou réglementaire contraire, OCTA+ peut imputer des frais administratifs et/ou des intérêts pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, de rappels, de mises en demeure, de plans de paiement suite à un retard de paiement ou si une facture domiciliée revient impayée. Le coût s'élève à 7,50 € pour un envoi par courrier ordinaire et à 15,00 € pour un envoi par courrier recommandé. En cas de retard de paiement de la totalité ou d'une partie de la facture, ou si une facture domiciliée revient impayée, le Client est tenu, de plein droit et sans rappel ou mise en demeure, au paiement d'intérêts de retard à compter de la date d'échéance, sur le montant impayé de la facture, jusqu'à la date du paiement intégral.

a. Si le Client est un Consommateur, OCTA+ applique à cet effet le taux d'intérêt légal.

b. Si le Client est un Professionnel, OCTA+ applique le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales.

En outre, le Client demeurant en défaut de paiement après la mise en demeure sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire égal à 15% de tout montant impayé avec un minimum de 125 € sauf stipulation contraire du régulateur régional.

7.11 Sans préjudice des réglementations régionales, lorsqu'un délai de paiement a été octroyé ou un plan d'apurement a été mis en place, le paiement tardif d'une facture ou d'une échéance entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les factures concernées par ce point, sans mise en demeure préalable.

7.12 Il appartient au Client d'informer, le cas échéant, OCTA+ de son statut de Client protégé et/ou de son droit éventuel au tarif social et de fournir toutes les pièces justificatives dudit statut endéans les délais et selon les modalités prévues par la loi.

#### Article 8 : Interruption et suspension de Livraison

8.1 OCTA+ peut demander de suspendre ou de limiter la Livraison ou de résilier le Contrat de fourniture ou de couper l'approvisionnement avant son terme, avec effet immédiat, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée et le respect des dispositions légales et réglementaires, si :

a. Le Client ne respecte pas ses obligations de paiement ou d'autres obligations après la mise en demeure ;

b. Le Client s'abstient de constituer (à temps) une garantie qui lui serait demandée ;

c. Une interruption ou un arrêt de la Fourniture est imposé par le Gestionnaire du réseau ou une autorité compétente ;

d. Le Client fraude ou livre à des tiers de l'Energie livrée par OCTA+ ;

e. Le Client, s'abstient d'informer immédiatement OCTA+ sur tout élément, dont il aurait connaissance et qui risque de gêner ou d'entraver l'exécution du Contrat de fourniture ;

f. OCTA+ a des raisons de penser que la situation du Client Professionnel est telle qu'il ne respecte pas ses obligations de paiement.

La résiliation s'opère sans préjudice du droit de OCTA+ d'obtenir des dommages et intérêts. Le dédommagement sera au minimum égal à la valeur estimée de trois mois de consommation. Le Consommateur, n'est toutefois pas redevable d'une quelconque indemnité si OCTA+ résilie le Contrat de fourniture sur la base des alinéas (a), (b), (c) ou (f).

8.2 Le Contrat de fourniture d'un Professionnel prendra fin automatiquement en cas de faillite. En cas de réorganisation judiciaire, toutes les factures à venir seront immédiatement exigibles et OCTA+ se réserve le droit de résilier le Contrat de fourniture conformément à la loi sur la continuité des entreprises si les factures n'ont pas été payées dans les 15 jours calendriers après mise en demeure écrite.

8.3 OCTA+ peut suspendre les Livraisons temporairement et sans indemnité dans les circonstances suivantes et ce, tant que celles-ci perdurent : Cas de force majeure ou situation d'urgence telle que définie dans le règlement technique, arrêt ou interruption du fait du Gestionnaire de réseau. Lorsque la situation créée par ces circonstances dure plus d'un mois, les Parties peuvent mettre fin au Contrat par l'envoi d'un recommandé, sans que cela n'ouvre le droit à des dommages et intérêts entre elles.

#### Article 9 : Déménagement

9.1 Après un déménagement, le Contrat de fourniture est exécuté à la nouvelle adresse du Consommateur, sauf si le Consommateur résilie le Contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans un territoire ou région où OCTA+ n'est pas en mesure techniquement d'assurer la Livraison d'Energie, d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la Consommation d'électricité et/ou de gaz naturel ou en raison du fait que le Consommateur va habiter chez un autre Consommateur qui a déjà un autre Contrat de fourniture et ce moyennant la production d'une attestation .

9.2 En cas de déménagement, le Consommateur est tenu d'en informer OCTA+ au plus tard 30 jours calendriers après le déménagement effectif et de lui communiquer les index pour l'Energie qu'il a prélevée jusqu'à la date du déménagement. Tout déménagement devra être notifié, de préférence, par le biais du formulaire de reprise des Energies type disponible en version papier et électronique, ou par écrit, à condition que ce document communique également le relevé d'index. Le formulaire de reprise des Energies choisi devra impérativement être signé tant par le Client que par le nouvel occupant ou à défaut, par le propriétaire.

9.3 Si le Consommateur ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu de l'article 9.2, il sera tenu de payer la consommation relative au Point de raccordement qu'il a quitté jusqu'au lendemain de la notification du déménagement dans le strict respect de ce qui est prévu au dit article.

9.4 Le propriétaire doit reprendre temporairement la Livraison s'il n'y pas de nouveau locataire tout comme le Client entrant doit signer un Contrat de Livraison auprès de OCTA+ ou du fournisseur de son choix.

9.5 Le Professionnel qui déménage demeure responsable de la consommation sur le Point de raccordement jusqu'à ce que le Gestionnaire de réseau régularise la Livraison à la demande de OCTA+ ou que le Professionnel fasse sceller le(s) compteur(s) ou que le Client entrant reprenne les fournitures en signant un Contrat auprès du fournisseur de son choix.

9.6 OCTA+ établira la facture de clôture sur base des index communiqués par le Client et validés par le Gestionnaire de réseau ou sur base des index estimés par le Gestionnaire de réseau si le Client ne les communique pas.

#### Article 10 : Responsabilités

10.1 Les Gestionnaires de réseau sont seuls responsables, à pleine et entière décharge de OCTA+, de la continuité de la Livraison d'Energie, de la qualité de l'Energie et de la constatation de la quantité d'Energie fournie, conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements techniques applicables.

Le Client peut s'adresser directement à son Gestionnaire de réseau en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la Livraison de l'Energie.

10.2 OCTA+ ne peut être tenue responsable des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des installations au Point de raccordement, de l'équipement de mesure, de données de mesure erronées, de variations de tension et de fréquence, de manques dans le chef du Gestionnaire de réseau, ni des conséquences liées au non-respect des missions du Gestionnaire de réseau. OCTA+ n'est pas non plus responsable de la qualité et de l'exactitude des données échangées (comme, par exemple, les consommations annuelles standard, les profils synthétiques de charge). Toutes ces données relèvent de la responsabilité du Gestionnaire de réseau et sont extérieures au présent Contrat.

10.3 Sans préjudice de ce qui précède, les responsabilités des Parties ne sont engagées que pour les dommages matériels directs résultant d'un dol, d'une faute lourde ou d'une exécution du Contrat et pour le décès du Consommateur ou des dommages corporels causés à celui-ci résultant d'un acte ou d'une omission de OCTA+.

Les Parties ne sont pas responsables l'une envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs d'une perte de production, d'un manque à gagner et d'une perte de revenus. Si la responsabilité de OCTA+ devait être mise en cause pour vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil, sa responsabilité est exclue si OCTA+ démontre que le vice était indécélable.

10.4 Sous réserve d'une disposition légale contraire, l'indemnisation des dommages matériels directs est plafonnée, par sinistre, à la somme des acomptes facturés et reçus dans l'année du Contrat préalable au sinistre pour l'Energie concernée, avec un maximum de 2.500€. Toute demande de dommages et intérêts doit être notifiée à l'autre Partie, par courrier recommandé, dans les 30 jours ouvrables à dater de la survenance du dommage ou de la constatation du dommage. Au-delà de ces termes, le Client renonce expressément à toute indemnisation.

10.5 Les règles énoncées ci-avant ne portent pas préjudice aux dispositions régionales en matière d'indemnisation.

#### Article 11 : Obligations du Client

11.1 Le Client ne peut empêcher de façon quelconque, par une opération ou une négligence, la comptabilisation exacte de la quantité d'Energie livrée, ni créer une situation qui altère le fonctionnement normal du compteur. Le Client est responsable du raccordement adéquat et de la conformité de son Installation au moment de la Livraison par OCTA+ dans la limite de ce que lui imposent les règlements techniques.

11.2 Le Client est tenu d'informer OCTA+ de tout élément dont il a connaissance qui pourrait entraver l'exécution du Contrat, l'impacter ou le complexifier.

11.3 Le Client est tenu d'informer OCTA+ de toute modification de ses coordonnées personnelles ou professionnelles (adresse, nom, raison sociale, etc....).

11.4 Il appartient au Client d'informer, le cas échéant, OCTA+ de son statut de Client protégé et/ou de son droit éventuel au tarif social et

de lui fournir toutes les pièces justificatives dudit statut endéans les délais et selon les modalités prévues par la loi.

#### Article 12 : Energiepass

L'adhésion aux présentes conditions générales implique également l'adhésion au règlement du système de fidélité OCTA+, dénommé « energiepass ».

#### Article 13 : Protection des données personnelles / de la vie privée

Les données à caractère personnel pour lesquelles le Client a donné son consentement exprès lors de son inscription sont enregistrées dans les fichiers de OCTA+ et sont traitées aux fins suivantes : la bonne exécution du Contrat, le respect des obligations légales de OCTA+ et l'information des produits et services de OCTA+ conformément à la loi du 11/03/2003 et à l'arrêté royal du 04/04/2003.

Certaines de ces données peuvent être communiquées aux autorités publiques, aux Gestionnaires de réseau, aux responsables d'équilibres, aux entreprises contractuellement liées et aux sociétés liées à OCTA+. En vertu de la loi du 8/12/1992, le Client dispose d'un droit d'accès direct et de rectification de ses données personnelles dans les fichiers de OCTA+, ainsi que du droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé sur simple demande écrite.

#### Article 14 : Cession

14.1 OCTA+ a le droit de céder, sans accord explicite du Client, le Contrat à un tiers pour autant que celui-ci respecte les dispositions légales en matière de Livraison d'Energie, dispose des autorisations nécessaires et dans la mesure où les conditions mentionnées dans le présent Contrat sont maintenues. OCTA+ informera le Client en cas de cession dans les plus brefs délais.

14.2 Le Client peut céder le Contrat à un tiers, ainsi que les droits et obligations qui en découlent, pour autant que ce tiers s'engage par écrit à respecter le présent Contrat et ce, uniquement dans les cas suivants :

a. En cas de déménagement et moyennant respect des conditions de l'article 9.

b. En cas d'accord préalable et écrit de OCTA+ à ce sujet.

Le Client est tenu d'en informer OCTA+ dans les plus brefs délais. Tous les frais qui se rapportent à cette cession sont à charge du Client.

#### Article 15 : Mandat

Le Client mandate OCTA+ afin qu'elle effectue ou fasse effectuer toutes les opérations visant à procéder au changement de fournisseur, à l'accès au réseau, à la Livraison, à l'exécution du raccordement au réseau et en vue de demander toutes les données, en ce compris historiques, auprès du Gestionnaire de réseau. OCTA+ 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 OCTA+, ils seront refacturés au Client sans majoration.

#### Article 16 : Droits applicables et litiges

Le Contrat et les présentes Conditions Générales sont soumis au droit belge. Les tribunaux exclusivement compétents pour connaître des litiges concernant le Contrat de fourniture sont :

a. Pour les Consommateurs, les tribunaux de leur domicile ou du lieu de Livraison.

b. Pour les Professionnels, les tribunaux du siège social de OCTA+.

#### Article 17 : Dispositions nulles ou non-respectées

17.1 Si une ou plusieurs clauses du Contrat devaient être déclarées nulles, illégales ou non exécutoires, cette nullité ne porterait pas préjudice à la validité, la légalité ou à la nature exécutoire des autres clauses. Lorsqu'une telle invalidité, illégalité ou le caractère non exécutoire porte effectivement préjudice aux droits d'une des Parties, la(es) clause(s) concernée(s) sera(ont) automatiquement et de plein droit remplacée(s) par la(es) clause(s) légale(s) qui assure(nt) le respect de l'équilibre contractuel et économique.

17.2 Le non-exercice d'une ou de plusieurs dispositions du Contrat dans le chef de OCTA+ ne peut être considéré comme une renonciation à s'en prévaloir, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

#### Article 18 : Plaintes et renseignements

Toute demande de renseignement ou toute plainte du chef de l'exécution du Contrat peut être valablement adressée au Service de renseignement et de gestion des plaintes de OCTA+ par téléphone au 02/851 02 52, par e-mail à [energie@octaplus.be](mailto:energie@octaplus.be) ou par courrier : Schaarbeeklei, 600 – 1800 Vilvoorde. Les plaintes écrites non résolues peuvent être adressées au Service de Médiation de l'Energie : Rue Royale 47 à 1000 Bruxelles.