

## Conditions générales pour la Fourniture d'électricité et/ou de gaz par OCTA+ Energie SA au client « *Consommateur* »

### Article 1 : Définitions

**OCTA+:** OCTA+ Energie S.A., BCE n° 0401.934.742, ayant son siège social à 1150 Bruxelles, Avenue Général Baron Empain 21, et un siège d'exploitation à 1800 Vilvoorde, Schaarbeeklei 600. OCTA+ est ci-après dénommé « nous ».

**Consommateur:** selon l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », il s'agit de **toute 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**, sauf disposition contraire des réglementations en vigueur. Si le Consommateur prévoit de faire une utilisation particulière ou inhabituelle de l'Énergie, il est tenu d'en informer expressément OCTA+ lors de la conclusion ou pendant l'exécution du Contrat. Le Consommateur est ci-après dénommé « vous ».

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

**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.

**Contrat:** la convention conclue entre vous et nous à propos de la Fourniture. Le formulaire d'inscription, les conditions générales, les conditions particulières, ainsi que tout complément ou adaptation écrits ayant fait l'objet d'un accord entre vous et nous, font partie du présent Contrat. En cas de contradictions, les conditions particulières priment. Le Contrat s'applique à la fourniture d'Énergie, ainsi qu'aux services accessoires qui en découlent.

Durée du Contrat : la période pendant laquelle nous vous fournissons en électricité et/ou en gaz. **Énergie:** électricité et/ou gaz.

**Fourniture:** la fourniture au Point de raccordement d'électricité et/ou de gaz.

**Gestionnaire de réseau:** le gestionnaire de réseau national, régional ou local pour la transmission, le transport et/ou la distribution d'électricité et/ou de gaz.

**Jour de réception:** le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document, soit du lundi au vendredi, excepté les jours fériés légaux.

**Point de raccordement:** le lieu physique du raccordement au réseau. Ce point est identifié par une adresse, et porte un code EAN unique.

Les notions qui ne sont pas définies dans le présent Contrat ont la signification arrêtée dans la réglementation en vigueur.

### Article 2 : Champ d'application

Les présentes conditions générales sont d'application pour tout client « *Consommateur* ». Si vous ne répondez pas ou plus à la définition d'un Consommateur prévue à l'article 1, vous serez tenu(e) au respect des conditions générales pour la Fourniture d'électricité et/ou de gaz par OCTA+ Energie SA aux clients « *Professionnels* » et « *Professionnels PME* » telles que consultables sur [www.octaplus.be](http://www.octaplus.be).

### Article 3 : Conclusion du Contrat

**3.1.** Le Contrat est réputé conclu le jour où nous vous envoyons une confirmation du Contrat.

**3.2.** La conclusion du Contrat est suivie par le commencement de la Fourniture à la date convenue, sous les conditions suspensives suivantes :

**a.** Nous devons pouvoir prendre les dispositions nécessaires afin que le changement de fournisseur d'Énergie soit effectué.

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

**c.** Si votre compteur est fermé et que votre Point de raccordement se situe dans une zone où le coût d'une ouverture de compteur est facturé par le Gestionnaire de réseau à OCTA+, ce coût vous sera répercuté et devra être payé au préalable.

**3.3.** La conclusion du Contrat est conditionnée à votre acceptation de l'intégralité des Conditions générales et particulières. Ceci implique que vous avez eu nécessairement la possibilité d'en prendre connaissance et que vous acceptez sans réserve leur application. Vous renoncez de ce fait à vous prévaloir de tout document contraire.

**3.4.** Si nous n'acceptons pas votre demande de Contrat, nous devons vous en aviser dans un délai de 30 jours calendrier à dater de la demande de Contrat. Un tel refus d'acceptation peut notamment se produire valablement lorsque vous ou l'adresse de livraison présentez un solde échu chez OCTA+.

**3.5.** Le Contrat est conclu sur base des informations communiquées par le Consommateur et du profil de prélèvement du Point de raccordement. Si le prélèvement effectif d'Énergie ne correspond pas ou plus aux informations du Contrat, nous nous réservons le droit d'adapter le Contrat.

**3.6.** Les Consommateurs qui sont encore liés par un Contrat de fourniture ayant trait au Point de raccordement avec un autre fournisseur au moment de la conclusion du Contrat nous donnent mandat exprès de résilier ce contrat de fourniture en leur nom et pour leur compte.

**3.7.** A la date de la première Fourniture, vous devez effectuer ou faire effectuer un relevé de compteur et nous transmettre le(s) index relevé(s) par courrier ou par courriel. A cet effet, vous pouvez entre autre prendre une photo du (des) compteur(s) ou, en cas de déménagement, utiliser le document de reprise des énergies disponible sur notre site internet.

### Article 4 : Droit de rétractation

**Vous avez le droit de renoncer au Contrat, sans paiement d'une amende et sans mention de motif, et ce, dans un délai de rétractation de 14 jours calendrier à partir de la réception de la confirmation du Contrat par OCTA+.** Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez nous informer de cette décision au moyen d'une déclaration claire et écrite (par courrier, fax ou e-mail). Vous pouvez pour cela utiliser le modèle de formulaire de rétractation

téléchargeable sur notre site. Si vous avez demandé expressément le lancement de la fourniture d'Énergie pendant le délai de rétractation, vous paierez une somme proportionnelle au volume fourni.

### Article 5 : Garantie

**5.1.** Avant l'entrée en vigueur du Contrat ou en cours de son exécution, nous avons le droit, dans la mesure autorisée et conformément à la législation en vigueur, de vous demander une garantie notamment dans les cas suivants :

**a.** Si vous ne payiez pas vos factures de manière régulière auprès de votre ancien fournisseur.

**b.** Si vous avez des dettes impayées et/ou échues chez OCTA+ au moment où vous souhaitez à nouveau devenir client. Dans ce cas, nous pouvons 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 vous souhaitez à nouveau devenir client, ou en cours d'exécution du Contrat, vous avez (eu) un retard de paiement chez nous.

**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 raccordement est en cours.

**5.2.** Si vous avez votre Point de raccordement en Région wallonne, nous ne pouvons pas demander une garantie en cours d'exécution du Contrat. Dans le cas d'un nouveau Contrat pour un Point de raccordement en Région bruxelloise, nous pouvons demander une garantie que si le Consommateur a des dettes échues.

**5.3.** Le montant de la garantie correspondra à 3 mois de consommation annuelle moyenne (en région bruxelloise : 2 mois). Il revient au client de mettre cette information à notre disposition en nous fournissant une copie de sa dernière facture de régularisation ou de clôture.

**5.4.** La garantie vous sera restituée 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. Vous pouvez demander la restitution de la garantie dès que vous avez payé toutes vos factures dans les délais, sans rappel de paiement pendant une période d'un an et dès que vous n'avez plus de dettes à notre égard.

**5.5.** En cas de paiement tardif de la garantie, nous nous réservons le droit de résilier le Contrat.

### Article 6 : Durée et fin du Contrat

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

**6.2.** La Durée du Contrat commence à courir à la première fourniture, qui commencera 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, nous débiterons la fourniture à la date souhaitée par le client.

**6.3.** Sauf autre accord, le Contrat sera automatiquement renouvelé au terme de la Durée du Contrat initiale, aux prix et conditions de notre produit équivalent le moins cher, compte tenu des critères suivants : Contrat exclusivement en ligne ou non, électricité verte ou non, prix de l'Énergie fixe ou variable, la durée du Contrat et les services inclus dans le Contrat. Le produit équivalent le moins cher est celui du deuxième mois précédant celui de la reconduction, tel que publié sur notre site internet.

**6.4.** Nous pouvons valablement mettre fin au Contrat, sans indemnité, par le biais d'un courrier recommandé adressé au plus tard deux (2) mois avant l'échéance du Contrat en cours.

**6.5.** Vous pouvez résilier votre Contrat de fourniture sans indemnité, en nous adressant un recommandé moyennant un préavis d'au moins un (1) mois.

**6.6.** La résiliation ne sera effective que si le Point de raccordement est repris sous un autre contrat de fourniture, ou s'il est fermé, ou si nous ne sommes plus inscrits comme votre fournisseur auprès du Gestionnaire de réseau. Dans le cas contraire, le Contrat de fourniture se poursuivra.

**6.7.** Si aucune notification nous est adressée par le Gestionnaire de réseau, nous pouvons clôturer le Point de raccordement et vous en imputer les frais.

### Article 7 : Prix

**7.1.** Vous êtes redevable du prix de l'Énergie 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 vous avez opté pour un prix fixe de l'Énergie, le prix de l'Énergie appliqué à ce Contrat est celui de la carte tarifaire valable au moment de la conclusion du Contrat. Si vous avez opté pour un prix variable de l'Énergie, la formule d'indexation de l'Énergie appliquée à ce Contrat est mentionnée dans la carte tarifaire.

**7.2.** Le prix de l'Énergie est majoré de tous les frais liés à l'utilisation des réseaux et des autres suppléments que nous pouvons ou devons 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.

**7.3.** Nous facturerons de façon transparente les prestations que le Gestionnaire de réseau a réalisées ou va réaliser pour vous et qu'il facture directement à OCTA+, par exemple les frais liés à une ouverture et/ou fermeture de compteur.

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

**7.5.** En cas de renouvellement de Contrat, le prix sera déterminé en fonction des dispositions de l'article 6.3.

**7.6.** Si, à la suite de modifications du cadre légal ou d'autres circonstances au-delà de notre contrôle, nous ne disposons pas de suffisamment d'énergie durable produite au départ de sources d'énergie renouvelables, nous pourrions réduire un pourcentage de la fourniture de cette énergie et la remplacer par une autre énergie similaire, la plus durable possible.

### Article 8 : Modification des conditions

**8.1.** Les conditions contractuelles et tarifaires sont fixes pendant toute 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 votre connaissance en annexe à la facture de clôture ou de régularisation et sont mises à votre disposition sur notre site internet.

**8.2.** Nous nous réservons le droit de modifier le Contrat à durée déterminée au moment de son renouvellement, à condition de vous en informer au moins deux (2) mois avant l'échéance du Contrat en cours, ces modifications n'entrant en vigueur qu'au moment du renouvellement. Vous acceptez que nous vous en informions via les moyens de communication habituellement utilisés, c-à-d. par lettre, par e-mail ou via la facture.

**8.3.** Si vous avez un Contrat de fourniture à durée indéterminée, nous pouvons par ailleurs procéder à tout moment à des augmentations de prix ou à des modifications à votre désavantage à condition de vous en informer au moins deux (2) mois à l'avance. La notification par lettre, sur la facture, par e-mail, dans nos publications et sur tout autre support durable vaut communication valable.

**8.4.** Si vous n'êtes pas d'accord avec les nouvelles conditions, vous devez nous en informer par courrier recommandé dans le mois qui suit le jour de la réception de notre communication.

**8.5.** Si vous refusez les nouvelles conditions et que vous nous en informez 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 6.6 est d'application.

**8.6.** L'absence de notification de votre éventuel refus, vaut acceptation des nouvelles conditions.

**8.7.** Toute modification relative à votre Point de raccordement peut donner lieu à une adaptation du Contrat et des tarifs applicables.

### Article 9 : Facturation et conditions réciproques de paiement et de non-paiement

**9.1.** Nous nous en tenons aux données de comptage et aux profils de consommation communiqués par le Gestionnaire de réseau pour déterminer la quantité et le prix de l'Énergie consommée. Si vous nous communiquez votre relevé d'index, nous le transmettrons pour validation au Gestionnaire de réseau et ne facturerons que sur base des données validées par le Gestionnaire de réseau.

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

**9.3.** Nous pouvons facturer des acomptes et fixer raisonnablement le montant de ces factures sur base d'une estimation de votre consommation fournie par le Gestionnaire de réseau. Vous avez le droit de demander une révision de ces montants, auquel cas nous répondrons à votre demande dans un délai raisonnable et motiverons notre réponse. Nous pouvons modifier le montant des factures d'acompte suite à toute modification qui est susceptible d'avoir une influence significative sur la facture de régularisation.

**9.4.** Nous enverrons des factures de régularisation ou de clôture, au minimum annuellement, après réception des données de mesure du Gestionnaire de réseau. Les données peuvent être mesurées ou estimées par le Gestionnaire de réseaux. Si nous ne recevons pas ces données de mesure, nous continuerons à envoyer des factures d'acompte. Les acomptes facturés pour le Point de raccordement seront compensés pour la période concernée dans la facture de régularisation ou de clôture. Nous pouvons vous envoyer des factures de régularisation séparées par produit, en fonction des données reçues et selon notre choix.

**9.5.** A la réception de la facture de régularisation ou de clôture, vous êtes tenu(e) de vérifier l'exactitude des index. S'il y a une différence significative entre le(s) index transmis par le Gestionnaire de réseau et les index réel(s), vous devez nous en informer. Le cas échéant, vous acceptez d'assumer toutes les conséquences susceptibles d'en découler.

**9.6.** 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, nous prévoyons 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, nous vous adresserons un rappel puis une mise en demeure. Nous nous réservons en outre le droit de résilier le Contrat en cas de non-paiement, conformément à la législation et aux règlements en vigueur.

**9.7.** Aucun coût supplémentaire n'est porté en compte au client qui refuse une domiciliation. Si toutefois la domiciliation est choisie comme mode de paiement, vous veillerez à ce que le compte à débiter soit toujours suffisamment provisionné. Vous pouvez demander, sans frais, d'exclure les factures de régularisation et de clôture de la domiciliation.

**9.8.** Si la facture de régularisation ou de clôture présente un montant en votre faveur, vous serez remboursé dans un délai correspondant au délai dans lequel vous devez régler les factures d'acompte. Le remboursement se fera sur le compte que vous aurez désigné à cet effet. A défaut, nous pouvons effectuer le remboursement sur un compte que vous avez utilisé pour faire vos derniers paiements. Sans préjudice des réglementations régionales, nous nous réservons le droit de compenser d'éventuels crédits par d'autres factures ou sommes échues dans le cadre du présent Contrat et/ou d'autres contrats conclus entre vous et nous.

**9.9.** Si vous ou nous pensons que la facture comporte des données erronées (autres que les relevés), l'autre partie doit être contactée par écrit dans les 12 mois de la réception de la facture, sauf si un délai plus long est prévu par la réglementation en vigueur. En tout état de

cause, vous payerez la partie incontestablement due de la facture à son échéance, et le solde restant au moment où le traitement de la plainte sera finalisé.

**9.10.** La facture de régularisations ou de clôture peut être rectifiée en cas de rectifications des index par le Gestionnaire de réseau dans un délai de 24 mois ou plus selon la réglementation technique en vigueur.

**9.11.** Si une facture est effectivement erronée en votre défaveur ou que nous avons 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.

**9.12. En cas de non-respect injustifié de nos obligations, nous vous serons redevables d'une indemnité de 5 euros par jour à dater du seizième jour de votre envoi d'une lettre de mise en demeure adressée à OCTA+ par courrier recommandé et qui aurait été laissée sans suite, avec un maximum de 15 % du montant global de la facturation des trois derniers mois de consommation.**

**9.13.** Sauf disposition légale ou réglementaire contraire, nous pouvons imputer des frais administratifs et/ou des intérêts pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, de rappels, de mises en demeure, ou (en Flandre) de plans de paiement suite à un retard de paiement ou si une facture domiciliée revient impayée. **Le coût d'un rappel de paiement s'élève à 7,50 EUR le coût d'une mise en demeure envoyée par recommandé s'élève à 15,00 EUR.** En cas de retard de paiement de la totalité ou d'une partie de la facture, ou si une facture domiciliée revient impayée, vous êtes tenu(e), 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 cet effet, nous appliquerons le taux d'intérêt légal. En outre, si vous demeurez en défaut de paiement après la mise en demeure et qu'une procédure de recouvrement judiciaire est intentée, vous serez tenu(e) de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire égal à 15% de tout montant impayé avec un minimum de 125,00 EUR sauf stipulation réglementaire contraire.**

**9.14.** 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 du solde total des factures échues, sans mise en demeure préalable.

**9.15.** Il appartient au Consommateur de nous informer de son statut de Client protégé et/ou de son droit éventuel au tarif social, et de fournir toutes les pièces justificatives dudit statut dans les délais et selon les modalités prévus par la loi.

#### **Article 10 : Interruption et suspension de Fourniture**

**10.1.** Nous pouvons demander de suspendre ou de limiter la Fourniture 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. Vous ne respectez pas vos obligations de paiement ou d'autres obligations dans les quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure ;
- b. Vous vous absteniez de constituer (à temps) une garantie qui vous serait demandée ;
- c. Une interruption ou un arrêt de la Fourniture est imposé par le Gestionnaire du réseau ou une autorité compétente ;
- d. Vous fraudez ou livrez à des tiers de l'Energie fournie par OCTA+ ;
- e. Vous vous absteniez de nous informer immédiatement sur tout élément, dont vous auriez connaissance et qui risque de gêner ou d'entraver l'exécution du Contrat de fourniture.

Dans les deux derniers cas, nous nous réservons le droit de demander des dommages et intérêts.

**10.2.** Nous pouvons suspendre les Fournitures 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 (1) mois, les parties peuvent mettre fin au Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé, sans que cela n'ouvre le droit à des dommages et intérêts entre elles.

#### **Article 11 : Déménagement**

**11.1.** En cas de déménagement, le Contrat de fourniture reste entièrement d'application à votre nouvelle adresse. Vous devez nous informer de vos projets de déménagement de préférence 30 jours calendrier au préalable (au plus tard 30 jours calendrier après le déménagement) et nous communiquer les informations suivantes : (1) votre future adresse; (2) le(s) code(s) EAN et le numéro de compteur à cette nouvelle adresse; (3) la date à partir de laquelle il convient de fournir au nouveau Point de raccordement et d'arrêter la Fourniture au Point de raccordement actuel et (4) tous les relevés de compteur au moment du déménagement. Vous pouvez à cet effet utiliser les canaux de communication que nous mettons à disposition en vue du déménagement, notamment le document de reprise des énergies. Si nous sommes informés de votre déménagement plus tard, nous pouvons vous facturer la consommation d'Energie au Point de raccordement que vous quittez jusqu'au lendemain du jour où vous nous avez signalé le déménagement, sauf si la réglementation en vigueur prévoit une procédure différente. Nous vous envoyons une facture de clôture pour le Point de raccordement que vous quittez. Vous devez nous communiquer le relevé de compteur au plus tard 30 jours calendrier après votre déménagement. Si vous ne le faites pas, nous avons le droit de faire relever le compteur par le Gestionnaire de réseau, à vos frais. Si vous ne souhaitez pas poursuivre votre Contrat à votre nouvelle adresse, vous pouvez y mettre fin conformément aux dispositions de l'article 6.5.

**11.2.** Nous fournirons l'Energie à votre nouveau Point de raccordement à partir de la date que vous nous aurez communiquée. Les conditions particulières du Contrat de fourniture peuvent être adaptées, ainsi qu'il est prévu à l'article 7 et/ou en fonction de votre nouveau Gestionnaire de réseau.

#### **Article 12. Responsabilités**

**12.1.** Les Gestionnaires de réseau sont seuls responsables, à pleine et entière décharge de OCTA+, de la continuité de la Fourniture 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. Vous pouvez vous adresser directement à votre Gestionnaire de réseau en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la Fourniture de l'Energie.

**12.2.** 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 manquements 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, les profils synthétiques de charge). Toutes ces données relèvent de la responsabilité du Gestionnaire de réseau et sont extérieures au présent Contrat.

**12.3.** Sans préjudice de ce qui précède, les responsabilités des parties ne sont engagées que pour des dommages matériels directs résultant d'un dol, d'une faute lourde ou d'une inexécution du Contrat, ou en cas de décès ou des dommages corporels 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.

**12.4.** Sous réserve d'une disposition régionale contraire, l'indemnisation des dommages matériels directs est plafonnée, par sinistre, à la somme des acomptes facturés et reçus pour l'Energie concernée durant l'année du Contrat préalable au sinistre, avec un maximum de 2.500,00 EUR. Toute demande de dommages et intérêts doit, sous peine de déchéance, être notifiée à l'autre partie par courrier recommandé, dans les 30 jours ouvrables à dater de la survenance du dommage ou de sa constatation. Au-delà de ce terme, vous renoncez expressément à toute indemnisation.

#### **Article 13. Obligations du Consommateur**

**13.1.** Vous ne pouvez empêcher de quelque manière, par une opération ou par négligence, la comptabilisation exacte de la quantité d'Energie fournie, ni créer une situation qui altère le fonctionnement normal du compteur. Vous êtes responsable du raccordement adéquat et de la conformité de votre installation au moment de la Fourniture par OCTA+, dans la limite de ce que vous imposent les règlements techniques.

**13.2.** Vous êtes tenu(e) de nous informer de tout élément dont vous avez ou devriez avoir connaissance et qui pourrait entraver l'exécution du Contrat, l'impacter ou le complexifier.

**13.3.** Vous êtes tenu(e) de nous informer de toute modification de vos coordonnées (adresse, nom, etc.).

#### **Article 14. Système de fidélité**

L'adhésion aux présentes conditions générales implique également votre accord et adhésion aux conditions générales du Club de Fidélité OCTA+.

#### **Article 15. Protection de la vie privée**

**15.1.** En tant que responsable du traitement de vos données à caractère personnel, nous traitons toujours vos données à caractère personnel en conformité avec la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée. Nous traitons vos données à caractère personnel aux fins et motifs décrits dans notre politique de confidentialité telle qu'elle figure sur notre site internet [www.octaplus.be](http://www.octaplus.be) à la rubrique "Privacy Policy" (la Politique de confidentialité).

**15.2.** Pour plus d'informations sur nos délais de conservation des données, le profilage, la prise de décisions automatisée et la cession de vos données à caractère personnel à nos filiales et à des tiers, veuillez consulter notre Politique de confidentialité.

**15.3.** Vous avez le droit de vous opposer à certains traitements mentionnés dans notre Politique de confidentialité (comme, par exemple, l'envoi d'informations à des fins promotionnelles) en prenant contact avec notre service commercial.

**15.4.** Vous avez le droit de consulter, communiquer, rectifier, supprimer (oubli) et céder vos données à caractère personnel, ainsi que le droit d'obtenir la limitation du traitement dans certains cas décrits dans notre Politique de confidentialité. Il suffit à cet effet de prendre contact avec notre service commercial et de joindre une copie de votre carte d'identité.

#### **Article 16. Cession**

Nous pouvons céder le Contrat de fourniture à un tiers et nous vous en informerons dans ce cas. Ce tiers poursuivra la mise en œuvre du Contrat de fourniture aux mêmes conditions.

#### **Article 17. Mandat**

Vous nous mandatez afin que nous effectuons ou fassions effectuer toutes les opérations visant à procéder au changement de fournisseur, à l'accès au réseau, à la Fourniture, à l'exécution du raccordement au réseau et en vue de demander toutes les données, en ce compris historiques, auprès du Gestionnaire de réseau. Nous avons le droit de demander la composition de votre ménage ou toute information utile si cela est requis pour le respect des obligations légales. Si ces opérations engendrent des frais facturés à OCTA+, ils vous seront refacturés sans majoration.

#### **Article 18. Droit 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 les tribunaux de votre domicile ou du lieu de Fourniture.

#### **Article 19. Dispositions nulles ou non-respectées**

**19.1.** La nullité ou l'invalidité d'une des dispositions du Contrat de fourniture n'aura pas d'incidence sur la validité des autres dispositions

du Contrat de fourniture. Si une des dispositions est nulle ou non valable, cette disposition nulle ou non valable sera remplacée, autant que possible, par une disposition valable qui se rapprochera le plus possible de l'objectif initial des parties.

**19.2.** 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 20. Plaintes et renseignements**

Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter par téléphone au numéro 02/851 02 52. Toute autre demande de renseignement ou toute plainte peut être adressée à notre Service de renseignement et de gestion des plaintes par e-mail à [energie@octaplus.be](mailto:energie@octaplus.be) ou par courrier : Schaarbeeklei, 600 – 1800 Vilvoorde. Si votre Contrat de fourniture a été conclu de façon électronique, vous pouvez faire appel à la plate-forme ODR pour le règlement en ligne de vos litiges (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Version au 01/04/2020