

Conditions générales pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz par Luminus SA (ci-après dénommée « nous » ou « Luminus ») au client (ci-après dénommé « vous ») (v01012025)

1. Définitions et application des Conditions générales (ci-après dénommées les "CG")

Conditions particulières : notre document, dans lequel sont mentionnés les tarifs, la durée et les dispositions particulières (ci-après dénommées les "CP"). **Consommateur :** toute personne physique qui achète de l'électricité et/ou du gaz et/ou des produits et services connexes à des fins étrangères à ses activités commerciales, artisanales ou professionnelles.

Fourniture : la fourniture au Point de fourniture d'électricité et/ou de gaz. **Contrat de fourniture :** la convention globale entre vous et nous concernant la Fourniture et l'injection éventuelle d'électricité autoproduite; les CG, les CP, ainsi que tout complément ou adaptation écrits de celles-ci font partie du présent Contrat de fourniture; en cas de contradictions, les CP priment. **Point de fourniture :** le point convenu où nous fournissons de l'électricité et/ou du gaz et où, le cas échéant, vous injectez de l'électricité autoproduite sur le réseau; ce point porte un code EAN unique.

Gestionnaire de réseau : le gestionnaire de réseau national, régional ou local pour la transmission, le transport ou la distribution d'électricité et/ou de gaz. Les notions qui ne sont pas définies dans le présent Contrat de fourniture ont la signification arrêtée dans la réglementation en vigueur. Les présentes CG s'appliquent à la fourniture d'électricité et de gaz aux Consommateurs.

2. Contrat de fourniture

Nous fournissons de l'électricité et/ou du gaz ainsi qu'il est stipulé dans le Contrat de fourniture. Vous ne prélèverez au Point de fourniture que notre électricité et/ou notre gaz, vous nous paierez le prix convenu et vous respecterez les autres dispositions du Contrat de fourniture. Le Contrat de fourniture ne porte pas préjudice aux dispositions légales, notamment en matière d'obligations de service public.

3. Conclusion du Contrat de fourniture

3.1. Le Contrat de fourniture est conclu dès que vous avez accepté notre offre.

3.2. Nous pouvons vous refuser comme client si vous avez un arriéré de dettes chez nous. Nous avons le droit de vous demander une garantie dans les cas suivants :

Votre Point de fourniture se trouve en Région flamande : si (i) vous avez un arriéré de dettes chez nous (auquel cas vous devez d'abord vous acquitter de ces dettes), (ii) vous n'avez pas, au cours de la période de 24 mois précédant la conclusion du Contrat de fourniture ou pendant la durée du Contrat de fourniture, payé deux ou plusieurs factures dans les délais et/ou (iii) vous nous avez signalé que votre contrat avec votre ancien fournisseur d'énergie a été résilié en raison du non-paiement de vos factures;

Votre Point de fourniture se trouve en Région wallonne : si (i) vous avez un arriéré de dettes chez nous (auquel cas vous devez d'abord vous acquitter de ces dettes), (ii) vous n'avez pas, au cours de la période de 24 mois précédant la conclusion du Contrat de fourniture, payé deux ou plusieurs factures dans les délais et/ou (iii) vous nous avez signalé que votre contrat avec votre ancien fournisseur d'énergie a été résilié en raison du non-paiement de vos factures;

Votre Point de fourniture se trouve en Région bruxelloise : si vous avez un arriéré de dettes chez nous. Si vous ne donnez pas suite à la demande de garantie dans un délai de 15 jours calendriers, nous pouvons également vous refuser comme client.

La garantie correspondra au maximum à 3 mois de consommation estimée (2 mois en région de Bruxelles-Capitale) et nous pourrions l'utiliser pour l'apurement de vos dettes. Après remboursement éventuel des montants impayés, conformément à la législation en vigueur, la garantie sera reversée dans les 30 jours calendriers suivant notre facture de clôture. Dans tous les cas, 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.

3.3. La Fourniture commencera dès que nous aurons été enregistrés par le Gestionnaire de réseau en tant que fournisseur pour le Point de fourniture dans le registre des raccordements ou dans le registre d'accès.

3.4. Les Consommateurs qui, au moment de la conclusion du Contrat de fourniture, sont encore liés par un contrat de fourniture ayant trait au Point de fourniture avec un autre fournisseur, nous donnent mandat exprès de résilier ce contrat de fourniture en leur nom et pour leur compte, et de demander les données nécessaires auprès de leur précédent fournisseur.

4. Durée

4.1. Le Contrat de fourniture est conclu pour une durée indéterminée ou pour la durée déterminée indiquée dans les CP, calculée à partir de la première livraison.

4.2. Si votre Contrat de fourniture est à durée déterminée, il sera en principe automatiquement prolongé pour la durée mentionnée dans les CP, sauf en cas de modification comme précisée à l'article 11.3 et sans préjudice d'une éventuelle résiliation par Luminus conformément à l'article 4.4.

4.3. En tout état de cause, vous pouvez toujours résilier votre Contrat de fourniture sans indemnité de rupture moyennant un préavis de trois semaines. La résiliation ne sera effective que si le Point de fourniture est alimenté en électricité et/ou en gaz par un autre contrat de fourniture ou s'il est fermé, et si nous ne sommes plus inscrits comme votre fournisseur auprès du Gestionnaire de réseau. Dans le cas contraire, le Contrat de fourniture se poursuivra.

4.4. Nous pouvons résilier le Contrat de fourniture à durée indéterminée (à tout moment) ou à durée déterminée (à la date d'expiration) moyennant un préavis de deux mois.

5. Consommation, Fourniture et Mesures

5.1. Consommation

5.1.1. Vous consommerez l'électricité et/ou le gaz uniquement au Point de fourniture, et ce, toujours pour votre propre compte.

5.1.2. Si vous utilisez des appareils pour produire vous-même de l'énergie, vous êtes tenu de nous le signaler immédiatement.

5.1.3. Vous devez nous communiquer immédiatement toute modification de vos données de consommation.

5.1.4. Si vous optez pour le partage d'énergie ou l'échange de pair à pair d'énergie renouvelable, vous devez nous en informer immédiatement. Le cas échéant, vos relevés seront ajustés conformément à nos conditions particulières pour le partage d'énergie après acceptation préalable de ces dernières par vous-même. Si votre Point de fourniture est situé en Région flamande ou wallonne et que vous injectez de l'électricité dans le cadre du partage d'énergie ou de l'échange de pair à pair sans avoir accepté nos conditions particulières, Luminus procédera tout de même au règlement de l'électricité injectée, ce qui pourra avoir un impact sur votre compensation pour injection.

5.2. Fourniture et Gestionnaire de réseau

5.2.1. Vous concluez avec nous le Contrat de fourniture. Votre raccordement au réseau est géré par le Gestionnaire de réseau. Le Gestionnaire de réseau est responsable du fonctionnement du réseau ainsi que de la continuité de la Fourniture, il règle la qualité du prélèvement, l'arrivée d'électricité et/ou de gaz, l'équipement de mesure, les dispositions techniques pertinentes pour le raccordement des installations ainsi que le raccordement et la fermeture des compteurs. Nous ne sommes pas partie à cette relation et ne sommes dès lors pas responsables du respect des règles applicables à cette relation par vous-même ou par le Gestionnaire de réseau.

5.2.2. Si le Gestionnaire de réseau limite ou interrompt l'arrivée d'électricité et/ou de gaz, la Fourniture sera également automatiquement limitée ou interrompue. Cette limitation et/ou interruption ne relève pas de notre responsabilité.

5.3. Mesures

5.3.1. Le Gestionnaire de réseau nous communique le relevé de votre compteur. Si vous nous communiquez le relevé, vous êtes responsable de l'indication exacte de celui-ci. Les données du Gestionnaire de réseau priment en tout état de cause.

5.3.2. Tant vous que nous pouvons, en cas de doute quant à l'exactitude du relevé, faire examiner l'installation de mesure. Cette opération est effectuée aux frais du demandeur.

5.3.3. Une rectification des mesures et des tarifs de réseau, ainsi que de la facturation en résultant, peut concerner une période de deux ans au maximum avant le dernier relevé, sauf stipulation légale ou réglementaire contraire.

6. Prix et produits

6.1. Les CP mentionnent le prix et ses différentes composantes. Pour les Contrats de fourniture à prix variable, le calcul du prix se base sur la formule d'indexation précisée dans les CP.

6.2. Si le prix est modifié, nous respecterons les dispositions de l'article 11.

6.3. Nous vous facturerons directement, sauf disposition contraire des CP : - les redevances, taxes, rétributions, suppléments, impôts, tva, indemnités et autres charges éventuelles qui nous sont imposés par les autorités ou instances de régulation compétentes; - les frais de transport, de distribution, de location de compteur, les frais de raccordement ou de fermeture du Point de fourniture, les relevés de compteurs, les éventuels services de réseau supplémentaires, la puissance réactive et la puissance de pointe qui nous sont imposés par le Gestionnaire de réseau. Ces frais peuvent être facturés avec effet rétroactif si cela s'applique aussi à nous.

6.4. Les frais résultant des obligations légales de produire des certificats verts, des certificats de chaleur écologique, des certificats de cogénération et/ou des certificats analogues dans le cadre du développement de sources d'énergie renouvelables et des obligations légales en matière d'environnement, vous seront également facturés dans le cadre du prix de l'énergie.

6.5. 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 mais le plus durable possible.

6.6. Nous pouvons vous facturer tous les frais qui nous sont facturés par le Gestionnaire de réseau pour des services prestés à votre demande, à l'initiative du Gestionnaire de réseau ou à notre demande à la suite d'une faute ou d'une négligence dans votre chef. Nous pouvons également vous facturer nos frais administratifs en sus de ces frais.

6.7. Les informations les plus récentes relatives à nos prix, produits et services sont disponibles sur la page d'accueil du site web de Luminus. Une liste de tous nos produits actifs est disponible sur le site web de Luminus, plus précisément sur <http://www.luminus.be/fr/particuliers/electricite-gaz-naturel/listes-de-prix/>. Les comparateurs de prix des régulateurs se trouvent sur les sites web de la CREG (CREG scan), du VREG (V-test), du CWaPe (CompaCWaPe) et du Brugel (Brusim).

7. Facturation et conditions de paiement

7.1. Nous nous appuyons, conformément à l'article 5.3, sur les relevés mis à notre disposition et sur les profils de consommation communiqués par le Gestionnaire de réseau, pour facturer vos prélèvements d'électricité et/ou de gaz et/ou vous rembourser l'électricité que vous avez injectée. Nous pouvons vous envoyer des factures d'acompte. Nous calculons le montant de ces factures d'acompte sur la base des données que vous nous communiquez, en fonction de votre décompte périodique, de votre tarif énergétique et de la consommation estimée pour une période de fourniture ultérieure. Vous pouvez toujours nous demander d'adapter le montant des factures d'acompte; nous vous informerons ensuite, dans un délai raisonnable, de la suite que nous pouvons donner à votre demande; nous pouvons aussi modifier ce montant à tout moment, auquel cas nous vous fournirons les justifications nécessaires. Dans le cas d'une telle modification à notre initiative, vous disposez d'un délai de 15 jours maximum à compter de la date de notification pour vous y opposer par écrit.

Pour autant que nous ayons reçu vos index du Gestionnaire de réseau, nous vous transmettons chaque année une facture dans laquelle nous effectuons le décompte de votre consommation effective et le règlement des acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. Si nous ne recevons pas d'index du Gestionnaire de réseau, nous pouvons continuer à vous envoyer des factures d'acompte. Si nous recevons une consommation estimée du Gestionnaire de réseau, nous vous facturerons cette consommation estimée. Si nous constatons que les données de consommation sont erronées, nous le signalerons au Gestionnaire de réseau et nous continuerons à vous adresser des factures d'acompte. Nous procéderons ultérieurement à un décompte de votre consommation effective.

Si vous disposez d'un compteur numérique, vous pouvez recevoir une facturation mensuelle basée sur votre consommation mensuelle mesurée si vous en faites la demande ou si les CP l'imposent. Dans ce cas, vous ne recevrez plus de factures d'acompte.

7.2. Nos factures peuvent uniquement être payées sur notre compte bancaire, dont le numéro est indiqué sur la facture. Vous devez payer nos factures au plus tard dans les 15 jours calendriers à compter de leur date de réception (si la facture est envoyée par courrier postal, elle est réputée reçue le troisième jour après l'envoi), et ce, par domiciliation, par virement ou via d'autres modes de paiement que Luminus indiquera le cas échéant sur le portail clients ou sur la facture. A défaut de paiement dans les délais, nous vous enverrons au moins un rappel. Si vous ne payez pas dans le délai précisé dans le rappel, nous vous enverrons une mise en demeure. Si nous vous devons un montant, nous vous le remboursons dans le délai de paiement susmentionné, sauf si nous ne connaissons pas votre numéro de compte (auquel cas nous procéderons au remboursement dans les 15 jours calendriers suivant la communication de votre numéro de compte). Aucun supplément ne vous sera facturé si vous refusez la domiciliation. Vous avez la possibilité d'exclure vos factures de décompte et de clôture de votre domiciliation. L'exécution du mandat de domiciliation relative à la facture de clôture se fera au plus tôt 15 jours calendriers après la date de réception de la facture de clôture (la date de paiement étant le 3e jour après l'envoi de la facture).

7.3. Si vous nous pensons que notre 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. Si la contestation d'une facture est justifiée ou doit faire l'objet d'un examen plus approfondi, et si la facture en question n'a pas encore été payée, vous pouvez suspendre le paiement de la partie contestée de la facture jusqu'au moment où le traitement de la plainte est finalisé. Nous vous répondrons le plus rapidement possible après réception de la plainte (ou des que possible après réception des informations d'un tiers, dont nous avons besoin pour répondre à la plainte).

7.4. Le retard de paiement d'une facture a pour effet de rendre toute autre facture, même celles pour lesquelles nous avons accepté un plan de paiement, immédiatement exigible, sans mise en demeure.

7.5. Dans la mesure autorisée et conformément à la législation en vigueur, nous pouvons imputer des frais administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, d'un plan de paiement ou si un ordre de domiciliation est refusé par la banque et/ou l'institution postale.

7.6. En cas de retard de paiement total ou partiel de la facture, ou si un ordre de domiciliation est refusé par l'institution financière, vous êtes tenus en plus du solde dû :

- si votre point de fourniture est situé en Région flamande :

a) des rappels à 8EUR et d'autres courriers suite à votre retard de paiement à 15EUR, à l'exception du premier rappel qui ne sera pas facturé pour les trois premières dettes échues dans une année calendrier;

b) des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, à compter de la fin du délai de paiement du rappel, sur tout montant resté impayé jusqu'à la date du paiement intégral ;

(c) d'une indemnité forfaitaire : 20 EUR sur un solde dû jusqu'à 150 EUR inclus, 30 EUR + 10 % du montant dû sur la tranche de 150,01 EUR à 500 EUR inclus et 65 EUR + 5 % du montant dû sur la tranche à partir de 500,01EUR, sans que cette indemnité puisse dépasser 2.000 EUR.

- si votre point de fourniture est situé en Région wallonne :

a) des rappels à 7,50EUR et d'autres courriers suite à votre retard de paiement à 15EUR s'ils sont envoyés par la poste (à l'exception du premier rappel qui ne sera pas facturé pour les trois premières dettes échues dans une année calendrier) jusqu'à un maximum de 20 EUR pour un solde dû jusqu'à 150 EUR inclus et 30 EUR + 10% du montant dû sur la tranche à partir de 150,01 EUR sans que ces frais puissent dépasser le montant de 55 EUR par an et par énergie ;

(b) des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, à compter de la fin du délai de paiement du rappel, sur tout montant resté impayé jusqu'à la date du paiement intégral.

- si votre point de fourniture est situé dans la Région de Bruxelles-Capitale :

(a) des rappels à 7,50EUR et d'autres courriers suite à votre retard de paiement à 15EUR avec un maximum de 55 EUR par contrat de fourniture ;

b) des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, de plein droit à compter de la date d'échéance de la facture.

Les frais susmentionnés s'appliquent sans préjudice de l'imputation éventuelle de frais de procédure en cas de recouvrement judiciaire.

7.7. Sauf si la réglementation régionale prévoit un autre dédommagement, vous avez droit à des intérêts de retard au taux d'intérêt légal en cas d'erreur de facturation ou de retard de remboursement dans notre chef. Ces intérêts commencent à courir le lendemain du jour où nous aurions dû procéder au paiement conformément à l'article 7.2, ou, en cas d'erreur de facturation dans notre chef, à partir de la date de protestation de votre part. De même, les coûts de vos mises en demeure (15 EUR) et rappels (8 EUR ou 7,5 EUR en Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale) sont à notre charge et vous avez droit à un dédommagement forfaitaire égal à 10% du montant impayé pour autant que vous deviez faire appel à un tiers pour en obtenir le paiement.

7.8. Si le Contrat de fourniture est résilié, pour quelque raison que ce soit, nous vous envoyons un décompte final.

