

## Conditions générales pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz par Luminus SA (ci-après dénommée "nous") au client (ci-après dénommé "vous") Version 01012024

### 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, nous 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 calendrier, nous pouvons également vous refuser comme client.

La garantie comprendra 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 calendrier 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 que vous nous fournissez, 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 [www.luminus.be/fr/particuliers/electricite-gaz-naturel/listes-de-prix/](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 calendrier 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. À 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 rembourserons 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 calendrier 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 calendrier après la date de réception de la facture de clôture (la date de réception étant le 3e jour après l'envoi de la facture).

**7.3.** Si vous ou 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 dès 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, de courriers suite à votre retard de paiement ou si un ordre de domiciliation est refusé par la banque et/ou l'institution postale. Sauf si la réglementation en vigueur prévoit d'autres montants, les rappels et mises en demeure sont facturés comme suit : si votre point de fourniture se trouve en Région flamande, le coût s'élève à 8 EUR pour un rappel (le premier rappel pour les trois premières dettes échues d'une année calendrier ne vous est cependant pas facturé) et à 10 EUR pour une mise en demeure. Si votre point de fourniture se trouve en Région wallonne ou dans la région de Bruxelles-Capitale, le coût s'élève à 7,5 EUR pour un rappel et à 15 EUR pour une mise en demeure.

**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 tenu, de plein droit et sans mise en demeure ni rappel, au paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal à compter de l'échéance, sur tout montant impayé, jusqu'à la date du paiement intégral. Si votre point de fourniture se trouve en Région flamande, l'indemnité forfaitaire, due après transmission de votre(vos) facture(s) impayé(s) à un tiers (p.ex. huissier de justice, avocat ou agence de recouvrement) se monte à 20 EUR pour la tranche allant jusqu'à 150 EUR; à 30 EUR + 10% du montant dû pour la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR inclus et à 65 EUR + 5% du montant dû pour la tranche à partir de 500,01 EUR, sans que cette indemnité ne puisse excéder la somme de 2.000 EUR. Les intérêts de retard sont dus à compter de l'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel.

Si votre point de fourniture se situe dans la Région wallonne, une indemnité forfaitaire n'est pas due. Et, en plus du solde restant dû et les intérêts de retard, nous ne vous facturons que des frais de recouvrement à la hauteur de 55 EUR par an et par énergie.

Si votre point de fourniture se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, une indemnité forfaitaire n'est pas due. Et, en plus du solde restant dû et les intérêts de retard, nous ne vous facturons que des frais de recouvrement à la hauteur de 55 EUR par an et par contrat de fourniture. 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.

**7.9.** Si vous avez le statut de client protégé ou si vous estimez avoir droit au tarif social, vous devez nous transmettre le plus vite possible les attestations et pièces justificatives nécessaires.

**7.10.** La réglementation en matière de défaut de paiement et de clients protégés s'applique. Les coûts visés aux articles 7.5 et 7.6 ne sont pas facturés aux clients protégés dont le point de fourniture se trouve en Région flamande.

## 8. Responsabilité

**8.1.** Sans préjudice des autres dispositions en matière de responsabilité dans le présent Contrat de fourniture et dans d'autres dispositions légales, vous et nous ne sommes mutuellement responsables qu'en cas de :

(a) non-exécution des principaux engagements du Contrat de fourniture, sauf en cas de force majeure;

(b) fraude, faute grave ou intentionnelle.

**8.2.** En cas de responsabilité, seuls les dommages matériels directs seront indemnisés. Toute indemnisation de dommages immatériels, tels que les pertes d'exploitation, la perte de bénéfices, de production, de données ou de revenus, est expressément exclue. Par ailleurs, l'indemnisation de tout dommage matériel ne pourra excéder 12 fois la valeur de votre consommation mensuelle moyenne des six derniers mois, ou de la durée du Contrat de fourniture si celle-ci est plus courte.

**8.3.** Toute demande de dommages-intérêts doit être notifiée à l'autre partie, par écrit, dans les 30 jours calendriers à compter de la date de la survenance du dommage ou de la date à laquelle le dommage aurait raisonnablement pu être constaté. Les déclarations tardives de dommages ne sont pas indemnisées.

**8.4.** Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des installations au Point de fourniture, de l'équipement de mesure, des relevés erronés, des variations de tension et de fréquence, des problèmes d'approvisionnement, des manquements dans le chef du Gestionnaire de réseau, ni des conséquences du non-respect des accords entre vous-même et le Gestionnaire de réseau. Nous ne sommes pas non plus responsables de la qualité des données échangées (comme, par exemple, les consommations annuelles standard, les profils synthétiques de charge). Tout cela relève de la responsabilité du Gestionnaire de réseau et est indépendant du Contrat de fourniture.

**8.5.** Vous nous garantirez contre les actions éventuelles de tiers, notamment vos relations commerciales, qui conduiraient à une responsabilité plus large que celle découlant des articles 8.1 à 8.4 inclus.

## 9. Suspension de la Fourniture et résiliation immédiate du Contrat de fourniture

**9.1.** En cas de manquement grave de notre part, vous pouvez résilier le Contrat de fourniture avant son terme par lettre recommandée, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire.

**9.2.** Nous pouvons suspendre la Fourniture ou résilier le Contrat de fourniture avant son terme, par lettre recommandée, avec effet immédiat, sans indemnité, moyennant le respect des dispositions légales et réglementaires en matière d'obligations sociales de service public, si :

(a) vous ne respectez pas vos obligations de paiement ou d'autres obligations après mise en demeure;

(b) nous vous demandons de constituer une garantie conformément à l'article 3.2 et vous ne constituez pas cette garantie (dans les temps);

(c) une interruption ou un arrêt de la Fourniture est imposé par le Gestionnaire de réseau ou par une autorité compétente;

(d) vous fraudez ou livrez à des tiers de l'électricité et/ou du gaz que nous avons livré(e);

(e) vous vous absteniez de nous informer immédiatement de tout élément dont vous avez connaissance et qui serait susceptible de gêner ou d'entraver l'exécution du Contrat de fourniture.

La résiliation s'opère sans préjudice de notre droit à des dommages-intérêts. En cas de résiliation conformément à l'article 9.2 (d), ce dédommagement sera au moins égal à la valeur estimée de 3 mois de consommation estimée. Si notre dommage est plus élevé, nous pourrions aussi le répercuter. Sans préjudice des dispositions des articles 7.5 et 7.6, vous ne serez toutefois pas redevable d'une quelconque indemnité si nous résilions le Contrat de fourniture conformément à l'article 9.2 (a), (b) ou (c).

## 10. Déménagement

**10.1.** Sauf s'il en est disposé autrement dans les CP, le Contrat de fourniture reste, en cas de déménagement, entièrement d'application à votre nouvelle adresse. Vous devez nous informer de vos projets de déménagement de préférence 30 jours calendriers au préalable (au plus tard 30 jours calendriers 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 adresse; (3) la date à partir de laquelle il convient de fournir au nouveau Point de fourniture et d'arrêter la Fourniture au Point de fourniture 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 notre document de reprise des énergies. Si nous ne sommes informés de votre déménagement qu'ultérieurement, nous pouvons vous facturer la consommation d'électricité et de gaz au Point de fourniture que vous quittez jusqu'au lendemain du jour où vous nous avez signalé le déménagement, sauf si la réglementation en vigueur prévoit un cadre contraignant. Nous vous envoyons une facture de décompte final pour le Point de fourniture que vous quittez. Vous devez nous communiquer le relevé de compteur au plus tard 30 jours calendriers après votre déménagement. Si vous ne le faites pas, nous avons le droit de faire relever le compteur par le Gestionnaire de réseau. Moyennant la production d'une attestation, le Contrat de fourniture peut être résilié à compter de la date de déménagement effective si vous déménagez 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 et/ou de gaz, si vous cohabitez avec un autre utilisateur qui a déjà un contrat de fourniture, ou encore si vous déménagez vers un territoire où nous ne sommes pas (plus) en mesure, pour des raisons objectives, de poursuivre le Contrat de fourniture.

**10.2.** Nous fournissons l'énergie à votre nouveau Point de fourniture à partir de la date que vous nous aurez communiquée. Les CP du Contrat de fourniture peuvent être adaptés, ainsi qu'il est prévu à l'article 11 et/ou en fonction de votre nouveau Gestionnaire de réseau.

## 11. Modifications au Contrat de fourniture

**11.1.** Pour autant que ces modifications ne soient pas à votre désavantage, nous pouvons apporter des modifications au Contrat de fourniture à tout moment. Le cas échéant, nous vous communiquerons ces modifications de façon individualisée au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. La notification par courrier, sur la facture, par e-mail ou sur tout autre support durable vaut communication.

**11.2.** 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 moyennant un préavis d'au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur comme défini à l'article 11.1. Vous serez réputé avoir accepté ces modifications, sauf si vous résiliez le Contrat de fourniture dans le mois de la réception de la notification conformément à l'article 4.3. En cas de communication par e-mail, le jour de réception est le jour de l'envoi de l'e-mail; si la notification est envoyée par courrier postal, celui-ci sera réputé reçu le troisième jour après l'envoi.

**11.3.** Si votre Contrat de fourniture est un contrat à durée déterminée, nous pouvons vous proposer, 2 mois avant la fin de la période en cours, de modifier les prix et/ou les conditions du Contrat de fourniture pour la période suivante. Si vous marquez par écrit votre accord sur les modifications, le Contrat de fourniture sera renouvelé à ces conditions pour la période suivante. Si vous n'acceptez pas ces modifications et que vous n'avez pas changé de fournisseur à l'expiration de la période en cours, nous poursuivons la fourniture aux prix et conditions de notre produit à durée déterminée équivalent le moins cher. Votre accord n'est pas exigé si notre proposition de renouvellement du Contrat de fourniture concerne le produit équivalent le moins cher.

**11.4.** Si, contrairement à ce qui est stipulé aux articles 11.1 et 11.2, les Conditions particulières sont modifiées en concertation avec nous, un nouveau Contrat de fourniture sera conclu dès que nous aurons intégré cette modification dans nos systèmes. Nous vous informerons de cette date.

**11.5.** Toute modification au niveau de votre consommation ou de votre Point de fourniture peut donner lieu à une adaptation du Contrat de fourniture et des tarifs applicables. Les modifications éventuelles du montant de l'acompte sont effectuées conformément à l'article 7.1, par dérogation aux articles 11.1, 11.2 et 11.3.

**11.6.** 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.

## 12. Force majeure

**12.1.** En cas de force majeure, les obligations au titre du présent Contrat de fourniture, à l'exception de l'obligation de paiement d'une somme d'argent, sont suspendues ou limitées pendant la période de force majeure. Par "force majeure" il y a lieu d'entendre : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de notre volonté, qui constitue un obstacle insurmontable pour le respect de notre engagement, comme, mais sans s'y limiter, une panne du réseau, des problèmes au niveau du transport ou de la distribution, l'impossibilité d'obtenir de l'électricité ou du gaz (en quantité suffisante).

**12.2.** Si le Contrat de fourniture ne peut pas être exécuté pendant plus de trois mois en raison d'un cas de force majeure, aussi bien vous que nous avons le droit de résilier le Contrat de fourniture par écrit, sans qu'une indemnité ne soit due à l'autre partie.

## 13. Protection de la vie privée

**13.1.** 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.luminus.be](http://www.luminus.be) à la rubrique "Disclaimer & vie privée" (la Politique de confidentialité).

**13.2.** 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.

**13.3.** 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.

**13.4.** 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.

## 14. Absence d'abandon de droit

Le fait de ne pas poursuivre l'exécution d'une disposition quelconque du Contrat de fourniture ne peut être considéré comme un abandon ou une limitation de ce droit.

## 15. Dispositions nulles

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. 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.

## 16. Droit applicable – accords – service clientèle - litiges

**16.1.** Le droit belge s'applique au Contrat de fourniture. Luminus s'engage également à respecter l'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz", consultable sur le site web de Luminus, plus précisément sur [www.luminus.be/fr/particuliers/electricite-gaz-naturel/listes-de-prix/](http://www.luminus.be/fr/particuliers/electricite-gaz-naturel/listes-de-prix/).

**16.2.** Notre service de clientèle est joignable par téléphone, formulaire de contact, courrier, e-mail, chat et sms (pour les derniers moyens de communication en ligne, consultez notre site web Luminus).

**16.3.** En cas de plaintes, vous pouvez vous adresser à notre service clientèle. Pour plus d'informations, nous vous renvoyons à votre facture ou à notre site internet. Si vous ne trouvez pas de solution à l'amiable avec nous, vous pouvez contacter le Service de Médiation de l'Énergie, Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 6, 1000 Bruxelles, 02/211.10.60, [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be). Si votre Contrat de fourniture a été conclu de façon électronique, vous pouvez également faire appel à la plateforme ODR pour le règlement en ligne de vos litiges (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

**16.4.** Les tribunaux du domicile du Consommateur sont compétents pour connaître des litiges relatifs au Contrat de fourniture.

## 17. Droit de rétractation

Vous avez le droit de renoncer au présent Contrat de fourniture, sans paiement d'une amende et sans mention de motif, et ce, pendant un délai de rétractation expirant 14 jours calendriers à compter de la réception de la confirmation du Contrat de fourniture par Luminus ou, en cas de vente par téléphone, à compter de la date à laquelle vous avez confirmé le Contrat de fourniture. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez informer Luminus de cette décision au moyen d'une déclaration claire (p.ex., par courrier, fax ou e-mail). Vous pouvez pour cela utiliser le modèle de formulaire de rétractation que vous pouvez également télécharger sur le site internet [www.luminus.be](http://www.luminus.be). Si, pendant le délai de rétractation, vous demandez expressément le lancement de la fourniture de gaz/d'électricité, et vous renoncez quand même, vous serez redevable d'une indemnité proportionnelle pour l'énergie fournie, calculée sur la base du prix total.

## Modèle de formulaire de rétractation (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de Luminus, Boulevard Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles, [info@luminus.be](mailto:info@luminus.be), fax 078/150 211

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat de fourniture de gaz / d'électricité ci-dessous (\*) :

<input type="checkbox"/>	Contrat pour la fourniture de gaz naturel	Contrat n° :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Contrat pour la fourniture d'électricité	Contrat n° :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Contrat conclu le (DD-MM-YYYY) :

...../...../.....

Nom du (des) client(s) résidentiel(s) (comme mentionné sur le contrat) :

.....

.....

.....

N° de client :

Adresse du (des) client(s) résidentiel(s) (comme mentionné sur le contrat) :

Rue : ..... N° : ..... Boîte : .....

Code postal : ..... Localité : .....

Adresse de fourniture de gaz, si différente de l'adresse du (des) client(s) résidentiel(s) :

Rue : ..... N° : ..... Boîte : .....

Code postal : ..... Localité : .....

Signature du (des) client(s) résidentiel(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date (DD-MM-YYYY) : ...../...../.....

(\*) Biffez la mention inutile