CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE applicables à l'ensemble des contrats de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité aux particuliers et/ou d'injection d'électricité par des particuliers à compter du 01/02/2025.

Les Conditions générales régissent la relation entre le Consommateur et DATS 24 dans le cadre de la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité et/ou de l'injection d'électricité. Lors de la demande, le Consommateur prend connaissance des Conditions générales et en accepte l'application à ce Contrat. Celui-ci peut également éventuellement faire l'objet de l'application de conditions particulières supplémentaires qui seront signifiées au Consommateur et soumises à son acceptation séparément. Ces conditions particulières s'appliquent parallèlement aux Conditions générales telles que décrites ci-après et n'affectent pas ces dernières, sauf disposition contraire expresse.

Les Conditions générales Xtra (à consulter sur https://monxtra.be/conditions-generales), portées à la connaissance de chaque client Xtra et acceptées par ce dernier au plus tard lors de la demande du profil Xtra, restent entièrement d'application, y compris les modifications qui y ont été apportées conformément aux Conditions générales Xtra. Les termes des présentes Conditions générales qui sont définis dans les Conditions générales Xtra doivent par conséquent également être définis de la même manière.

1. Définitions

a) **Point de prélèvement** : le point physique où l'électricité est mise à disposition. Ce point se caractérise par un numéro EAN unique. Une même adresse de fourniture peut compter plusieurs points de prélèvement.

b) **Conclusion d'un contrat avec un autre fournisseur** : la suppression de DATS 24 dans le registre d'accès en tant que fournisseur pour un point de fourniture précis.

c) **Conditions générales** : les présentes Conditions générales.

d) **Conditions générales Xtra** : portées à la connaissance de chaque client Xtra et acceptées par ce dernier au plus tard lors de la demande du profil Xtra.

e) **Consommateur** : toute personne physique qui s'approvisionne en électricité ou en gaz naturel auprès de DATS 24 et/ou injecte de l'électricité à des fins qui ne découlent pas de son activité commerciale, artisanale, professionnelle ou d'entreprise.

f) **Jour** : jour calendrier.

g) **Source d'électricité** : la source d'électricité choisie par le Client dans le Contrat. DATS 24 a exceptionnellement le droit de compléter la fourniture d'électricité par une autre source d'électricité, également produite de manière durable, si elle ne dispose pas de suffisamment d'électricité sur la base de la source d'électricité choisie. Si tel est le cas, DATS 24 le notifiera.

h) **Partage d'énergie** : l'activité telle que définie à l'article 1.1.3, 38°/1 du décret flamand du 8 mai 2009 portant les dispositions générales en matière de la politique de l'énergie.

i) **Injection** : l'apport, sur le réseau de distribution, d'électricité provenant du Client. L'injection est accessoire au contrat de fourniture.

j) **Installation** : l'ensemble des lignes, canalisations et accessoires, équipements de connexion et de distribution, les appareils électriques, transformateurs et moteurs raccordés ou pas à l'Adresse de fourniture en vue de la consommation d'énergie, à partir du compteur ou d'un endroit assimilé de consommation établi par le Gestionnaire de réseau et le Client, ainsi qu'en vue de l'injection d'électricité.

k) **Installation de production d'électricité** : installation consistant en une installation de production décentralisée d'une puissance maximale de 10 kVA.

l) **Client** : tout Consommateur, client Xtra ou non, qui prélève/utilise de l'électricité et/ou des services apparentés chez DATS 24 et/ou injecte de l'électricité.

m) **Adresse de fourniture :** l'adresse du point de fourniture.

n) **Point de fourniture** : le lieu physique du point où se trouve le raccordement au réseau de distribution, tel que défini dans le Contrat et le Règlement technique, identifié au moyen d'un numéro EAN unique.

o) **Instruments de mesure** : l'ensemble des appareils destinés à mesurer la quantité d'électricité prélevée au point de fourniture, en ce compris, entre autres, les compteurs, les appareils de mesure et les appareils de télécommunication.

p) **DATS 24 :** DATS 24 S.A., dont le siège social est établi à B-1500, HAL, Edingensesteenweg 196, TVA-BE 0893.096.618, RPM Bruxelles.

q) **Gestionnaire de réseau :** le gestionnaire du réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et de gaz naturel.

r) **Tarifs de réseau :** les tarifs pour l'utilisation du réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et de gaz naturel.

s) **Réception/Jour de réception** : le troisième jour ouvrable suivant l'envoi du document. Un jour ouvrable correspond à chaque jour de la semaine, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

t) **Contrat** : l'intégralité de la convention liant DATS 24 et le Consommateur. Elle se compose de tout(e) correspondance, annexe, e-mail de confirmation, autre communication écrite et, le cas échéant, du contrat d'injection d'électricité (contrat de rétrocession) signé par le Client. En cas de vente à distance, elle se compose de la confirmation de la conclusion du Contrat envoyée par DATS 24 au Client, ainsi que des présentes Conditions générales, des conditions particulières éventuelles, des annexes éventuelles et de la Carte tarifaire valable au moment de la signature du Contrat, ces dernières étant également disponibles sur le site web www.dats24.be. En ce qui concerne la Région wallonne, l'annexe relative

aux obligations de service public en matière d'énergie fait également partie intégrante du Contrat. Si vous êtes aussi un client Xtra, votre Contrat est complété par les Conditions générales Xtra.

u) **Échange de pair à pair** : l'activité telle que définie à l'article 1.1.3, 97°/0 du décret flamand du 8 mai 2009 portant les dispositions générales en matière de la politique de l'énergie

v) **Données à caractère personnel** : toutes les données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données).

w) **Carte tarifaire** : le document comprenant les tarifs en vigueur pour le prélèvement et l'injection par le Client chez DATS 24.

x) **Jours ouvrables** : tous les jours à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

y) **Client Xtra** : toute personne physique qui dispose d'un profil Xtra après la finalisation et l'approbation de sa demande de création d'un profil Xtra. Seule une personne physique majeure peut être ou devenir client Xtra. Un client Xtra agit toujours en la qualité de consommateur. Un non-consommateur ou un mineur ne peut en aucun cas être ou devenir client Xtra, sauf accord explicite contraire de Colruyt Group.

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

2. Conclusion du Contrat

2.1. Le Contrat est conclu dès que vous avez accepté notre offre. L'acceptation de notre offre par le biais de notre site web ou par e-mail fait office de preuve valable en droit de votre acceptation.

2.2. Vous nous mandatez expressément pour faire tout le nécessaire en votre nom dans le cadre de la bonne exécution du Contrat, entre autres lancer, annuler ou résilier une procédure de changement de fournisseur ainsi que demander les données nécessaires dans ce cadre.

2.3. Dans la mesure autorisée et conformément à la législation en vigueur, nous pouvons vous refuser en tant que Client si nous avons des raisons objectives de douter de votre solvabilité. Par ailleurs, nous pouvons vous demander, dans la mesure autorisée et conformément à la législation en vigueur, une garantie dans les cas suivants : (i) vous ou un membre de votre famille, domicilié à la même adresse, avez encore des dettes en souffrance chez nous (auquel cas vous ou le membre de votre famille devez/doit également vous en acquitter/s'en acquitter au préalable), (ii) vous n'avez pas réglé deux de nos factures ou plus à l'échéance pendant une période de 24 mois précédant la conclusion du Contrat ou pendant la durée du Contrat et/ou (iii) votre contrat avec votre fournisseur d'énergie précédent a été rompu, car vous ne payiez pas vos factures à temps.

Si vous ne satisfaites pas à la demande de garantie dans un délai de 15 jours calendrier, nous pouvons également vous refuser en tant que client ou résilier le Contrat, moyennant le respect des règles légales.

La garantie équivaudra à maximum 3 mois de consommation estimée, et nous nous réservons le droit de l'utiliser pour apurer vos arriérés. Conformément à la législation en vigueur, la garantie sera reversée, déduction faite des montants en souffrance éventuels, dans les 30 jours calendrier suivant notre facture finale. Quoi qu'il en soit, vous pouvez demander le remboursement de votre garantie dès que, pendant un an, vous avez payé toutes vos factures à leur échéance, sans rappel de paiement, et que vous n'avez plus de dette envers nous.

2.4. Si vous êtes domicilié en Région wallonne, l'article 2.3 n'est pas applicable sur vous. Dans ce cas, on conditionnera la conclusion d'un Contrat à l'apurement de l'ensemble des dettes passées.

2.5. La fourniture débute dès que le Gestionnaire de réseau nous a enregistrés en tant que

fournisseur dans le registre de raccordement ou d'accès pour le Point de fourniture.

2.6. Si votre Contrat est conclu à distance (par le biais par exemple de notre site web www.dats24.be), il sera confirmé par écrit sur un support durable.

2.7. En tant que Client, vous êtes responsable de la communication ponctuelle et correcte des informations nécessaires dans le cadre de la fourniture, ainsi que de leurs modifications, telles que – sans s'y limiter – données des relevés, déménagement et adresse de facturation.

2.8. Il appartient au Client d'informer DATS 24, le cas échéant, de son statut de client protégé ou de son droit à l'application du tarif social, et de transmettre tous les justificatifs requis dans ce cadre, conformément aux délais et modalités prévus par la loi. Dès le moment où le tarif social est appliqué, le Client bénéficiera de ce tarif spécifique et les conditions particulières liées à ce tarif lui seront applicables.

3. Durée et fin du Contrat

3.1. Le Contrat prend effet au moment où DATS 24 est enregistré en tant que fournisseur pour le Client dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau. Si la fourniture a débuté avant la signature du Contrat, le Contrat est supposé être entré en vigueur à la date où la fourniture a débuté.

3.2. Pour les nouveaux clients qui injectent de l'électricité sur le réseau à la suite d'une disposition législative ou à leur propre initiative, ce contrat de rétrocession sera automatiquement activé au moment où le contrat de fourniture entrera en vigueur ou au moment où l'électricité produite par le Client sera injectée, à moins que le Client informe DATS 24 qu'il fournira l'électricité produite à un tiers. Le Client est tenu d'en informer DATS 24 par écrit par courrier, par e-mail à info@dats24.be ou par téléphone au 02/363 51
52.

Pour les clients existants qui disposaient déjà d'un contrat de fourniture au 1er mars 2021, le contrat de rétrocession entrera en vigueur avec effet rétroactif à compter du 1er mars 2021.

3.3. En cas de vente à distance ou de vente en dehors de l'entreprise à un Consommateur, la fourniture ne débutera qu'après expiration de votre délai de rétractation, sauf si vous nous demandez expressément de la débuter plus tôt. Si vous vous rétractez tout de même dans ce dernier cas, un paiement au prorata sera demandé pour la fourniture déjà effectuée de gaz naturel et/ou d'électricité et les frais administratifs y afférents.

3.4. Votre Contrat a une durée déterminée ou indéterminée en fonction de ce qui y est stipulé.

3.5. Vous pouvez résilier votre Contrat à durée indéterminée ou déterminée à tout moment par écrit, par courrier ou par e-mail, sans indemnité de rupture, moyennant le respect d'un préavis de trois semaines à compter de la date de la résiliation écrite. La fermeture de votre Point de prélèvement ou la notification d'un changement de fournisseur par le Gestionnaire de réseau est considérée comme une résiliation du Contrat pour ce Point de prélèvement.

3.6. Si votre Contrat a une durée indéterminée, nous pouvons le résilier à tout moment par écrit moyennant un préavis de 60 jours à compter de la date de la résiliation écrite.

3.7. Si votre Contrat a une durée déterminée, il est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée équivalente à la durée initiale, sauf disposition contraire dans votre Contrat. Nous pouvons vous communiquer au plus tard deux mois avant l'échéance que nous ne souhaitons pas prolonger le Contrat, ou vous pouvez vous-même renoncer à sa prolongation en nous en informant par écrit au plus tard trois semaines au préalable.

3.8. La résiliation du Contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité (contrat de fourniture) entraîne automatiquement la résiliation de l'injection d'électricité (contrat de rétrocession).

3.9. Quoi qu'il en soit, le Contrat se poursuit tant que nous sommes renseignés dans le registre d'accès en tant que responsables de l'approvisionnement à votre Point de prélèvement.

3.10. Si, après avoir notifié sa volonté de résilier le Contrat, un Client continue à consommer de l'électricité et/ou du gaz naturel sans qu'un contrat avec un autre fournisseur n'ait été conclu, la fourniture, de même que l'injection d'électricité, se poursuit aux mêmes conditions contractuelles que celles prévalant avant la notification du Client.

4. Suspension ou cessation de la fourniture ou du Contrat

4.1. Nous pouvons suspendre la fourniture ou résilier le Contrat par écrit avant son terme, avec effet immédiat, sans intervention judiciaire ni indemnité, moyennant le respect des dispositions légales et réglementaires en matière d'obligations sociales de service public, si :

a) vous n'avez pas respecté un ou plusieurs articles du Contrat, concernant plus précisément vos obligations de paiement, après mise en demeure ;
b) vous fraudez ou livrez à des tiers de l'électricité que nous vous avons fournie ;
c) vous vous abstenez, lors de la conclusion du Contrat ou durant son exécution, de nous informer immédiatement de tout élément dont vous avez connaissance et qui serait susceptible d'entraver ou de compliquer l'exécution du Contrat ;
d) vous ne constituez pas de garantie conformément à l'article 2 ;
e) une interruption et/ou un arrêt de la fourniture est imposé par une autorité ou un régulateur ;
f) nous vous demandons de constituer une garantie conformément à l'article 12 et vous ne la constituez pas (dans les temps).

4.2. La fourniture peut également être interrompue :

a) si aucun contrat de raccordement n'a été conclu avec le GRD ou si le contrat de raccordement avec le GRD a été annulé en tout ou en partie ;
b) en cas d'arrêt ou d'interruption de la distribution par le gestionnaire de réseau ;
c) ou sur ordre d'une autorité.

5. Rétractation (vente à distance)

5.1. En tant que Consommateur, vous pouvez renoncer à votre Contrat, sans frais ni motivation, dans un délai de 14 jours calendrier si vous l'avez conclu à distance, conformément aux dispositions du Livre VI du Code de droit économique. Ce délai de rétractation prend cours à la date de la conclusion du Contrat, donc dès que vous avez accepté notre offre.

5.2. Si vous souhaitez renoncer au Contrat, vous êtes tenu de le faire par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguité. Pour prouver votre rétractation dans les délais impartis, privilégiez l'envoi d'un courrier ou d'un e-mail. Vous pouvez envoyer cette déclaration par courrier à la S.A. DATS 24, Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, ou par e-mail à info@dats24.be. Vous pouvez – sans y être contraint – utiliser le modèle de formulaire à télécharger sur notre site web www.dats24.be.

5.3. La charge de la preuve quant au respect du délai de rétractation incombe quoi qu'il en soit au Consommateur.

5.4. Si vous avez demandé de débuter d'ores et déjà la fourniture pendant le délai de rétractation, vous payerez, en cas de rétractation, un montant proportionnel à la fourniture déjà effectuée, ainsi que les frais administratifs y afférents, au moment de la notification de votre rétractation.

6. Prix

6.1. Le Client est redevable du prix fixé par DATS 24 sur la base de la Carte tarifaire en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.

6.2. La compensation pour la rétrocession (compensation d'injection) d'électricité figure dans la carte tarifaire qui fait partie du Contrat au moment où le Client a conclu son Contrat de fourniture.

6.3. Le prix est composé des éléments suivants :

- Le prix de l'énergie pour l'électricité et/ou le gaz naturel ;
- Suppléments : les redevances, taxes, rétributions, suppléments, impôts, indemnités et autres charges éventuelles nouveaux et/ou existants imposés par l'autorité ou l'instance de régulation compétente ;
- Tarifs de réseau : les frais de transport, de distribution et de location des compteurs, les frais de raccordement ou de fermeture du Point de fourniture, les services de réseau supplémentaires éventuels, la puissance réactive et la puissance de pointe imposés par le Gestionnaire du réseau ;
- Frais en matière d'énergie renouvelable : les frais liés aux obligations légales de produire des certificats électricité verte, chaleur verte, cogénération, des garantie d'origine et/ou des certificats analogues dans le cadre du développement des sources d'énergie renouvelables et des obligations légales en matière d'environnement.

  Ces frais peuvent être facturés avec effet rétroactif si cela s'applique aussi à DATS 24.

6.4. En cas de modifications (1) apportées à la réglementation et/ou (2) qui entraînent une hausse générale de nos coûts - indépendantes de notre volonté et objectivement démontrables - le prix peut être adapté à l'avenant de ces modifications pendant la durée du Contrat.

6.5. Les modifications apportées aux suppléments, aux tarifs de réseau et aux frais en matière d'énergie renouvelable :

- ne sont pas liées à une notification préalable ;
- sont automatiquement et intégralement facturées ;
- peuvent être facturées rétroactivement, conformément à la réglementation.

6.6. Les frais de raccordement ou de fermeture du point de raccordement ne sont pas compris dans le prix. Si le Gestionnaire de réseau nous facture ces frais, nous vous les refacturerons. Les loyers, indemnités pour les services réseau supplémentaires, les amendes réactives et/ou les autres frais éventuels imposés par le Gestionnaire de réseau ou par une instance compétente vous seront automatiquement et intégralement facturés.

6.7. Si le Client pratique le partage d'énergie ou l'échange de pair à pair, DATS 24 facturera des frais administratifs annuels par année commencée tels que déterminés selon la carte tarifaire par EAN concerné par l'activité de partage d'énergie par le Client. Le Client est lui-même responsable de la demande correcte de son dossier auprès du gestionnaire du réseau de distribution. DATS 24 ne peut être tenue responsable d'une demande incorrecte effectuée par le Client auprès du gestionnaire du réseau de distribution.

7. Modification des prix et des conditions

7.1. Nous pouvons à tout moment apporter des modifications de prix et/ou de conditions qui ne sont pas en votre défaveur en vous en informant au préalable par courrier, par e-mail, par SMS, sur la facture ou par le biais d'un autre support durable.

7.2. Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les augmentations de prix et/ou les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

- Nous pouvons appliquer ces augmentations de prix et/ou modifications des conditions à condition de vous en informer au moins 2 mois à l'avance par courrier ou par e-mail. En cas de notification par courrier, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception. Si la

notification est faite par email, c'est la date d'envoi qui fait foi.

- Si vous n'acceptez pas l'augmentation de prix et/ou les nouvelles conditions, vous êtes tenu de nous en informer par écrit dans un délai de 30 jours à compter du Jour de réception de notre notification. Le fait de nous notifier votre refus dans le délai imparti implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix et/ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur. L'absence de notification de votre refus dans le délai imparti sera par contre considérée comme une acceptation des nouveaux prix et/ou des nouvelles conditions.

7.3. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, les augmentations de prix et/ou les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

- Nous ne pouvons appliquer ces augmentations de prix et/ou modifications des conditions qu'aux conditions suivantes : (1) nous vous notifions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) ; (2) les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions proposés ne prennent effet qu'après la fin de la période en cours de votre Contrat ; et (3) vous acceptez expressément et par écrit (par courrier ou par e-mail) les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions.
- Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par courrier au plus tard trois semaines avant la fin de la période en cours de votre Contrat. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. La notification de votre refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.
- Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais dans ce cas, aux prix et conditions du produit le moins cher de notre offre, lequel se rapproche le plus de votre Contrat (prix fixe/variable, électricité verte, durée, services, contrat en ligne...).

7.4. La procédure ci-avant ne s'applique pas aux modifications d'éléments du prix autres que le prix de l'énergie, tel que défini à l'article 5. Ces modifications sont indépendantes de la volonté de DATS 24 et seront appliquées à chaque fois que cela sera nécessaire.

8. Obligations des parties

8.1. Le Client n'empêchera, par aucune opération ou négligence, que la quantité d'énergie fournie puisse être correctement constatée et ne créera pas de situation empêchant le fonctionnement normal du Compteur.

8.2. Le Client est responsable du raccordement correct de son installation au réseau au moment de la fourniture par DATS 24, conformément aux dispositions du règlement technique. Le client fait le nécessaire pour que toutes ses installations soient en bon état et répondent à toutes les exigences techniques et légales.

8.3. Le Client informera DATS 24 de toute modification de ses données à caractère personnel, quelle qu'en soit la nature.

8.4. Le Client s'engage à payer intégralement et en temps utile ses factures d'acompte et de régularisation annuelle ou finale.

8.5. DATS 24 s'engage à fournir de l'énergie au Client et à racheter de l'électricité au Client conformément aux dispositions du Contrat et aux réglementations régionale et fédérale applicables.

8.6. DATS 24 s'engage à racheter automatiquement la quantité d'électricité annuellement produite par le Client selon les conditions et modalités énoncées dans les présentes Conditions générales, pour autant que le Client ait conclu un contrat de fourniture avec DATS 24 pour son électricité et/ou gaz naturel.

8.7. Le Client qui souhaite faire racheter son électricité injectée par un tiers est tenu d'en informer DATS 24 à la signature de son contrat de fourniture ou au cours dudit Contrat. Sauf demande explicite du Client, la résiliation du contrat de rétrocession n'entraîne pas automatiquement la résiliation du contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité (contrat de fourniture).

8.8. Le Client est tenu de conclure un contrat de raccordement avec le Gestionnaire de réseau et de veiller à ce que l'installation réponde aux normes applicables et soit adaptée pour prélever de l'énergie ou injecter de l'électricité sur le réseau.

8.9. Le Client est tenu d'informer DATS 24 sans délai si l'installation de production d'électricité dépasse la puissance de 10 kVA, et ce, trois mois avant la mise en service. Dans ce cas, il convient également d'établir un contrat d'injection spécifique avec DATS 24.

8.10. En cas de mise hors service temporaire ou définitive de l'installation de production d'électricité, le Client est tenu d'en informer DATS 24 par écrit dans le mois.

8.11. Le Consommateur utilise l'installation en bon père de famille.

8.12. Le Client doit informer sans délai DATS 24 s'il souhaite pratiquer le partage d'énergie ou l'échange de pair à pair.

8.13. Le Client informe DATS 24 immédiatement de tout élément dont il a connaissance pouvant modifier, empêcher ou compliquer l'exécution du Contrat. En cas d'omission de cette obligation d'information, DATS 24 peut résilier le Contrat anticipativement, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours.

9. Facturation

9.1. Le gestionnaire du réseau de distribution (« GRD ») définit votre consommation énergétique et nous la transmet une fois par an. Dans ce cadre, il se base sur les relevés de compteur auxquels il a lui-même procédé ou que vous avez transmis. Assurez-vous que les relevés que vous transmettez soient corrects. Si le GRD ne dispose pas d'un relevé valable, il effectue une estimation.

9.2. DATS 24 vous envoie des factures d'acompte mensuelles, dont le montant est déterminé à l'aide de votre consommation estimée et de votre profil de consommation, qui nous est communiqué par votre GRD. Si vous n'avez pas encore consommé d'énergie, il est recouru à la consommation annuelle standard ou à toute autre estimation fournie par le GRD. Si le GRD nous transmet des corrections à cet égard, nous adapterons le montant des factures d'acompte. Le cas échéant, après approbation par le Client si l'adaptation donne lieu à une augmentation de la facture d'acompte. Vous pouvez demander d'adapter le montant de vos acomptes suivants sur www.dats24.be ou auprès de notre service clientèle

9.3. La compensation pour la rétrocession qui sera versée par DATS 24 au Client pour l'injection d'électricité sera déduite du montant total (TVA comprise) des acomptes facturés.

9.4.. Les factures d'acompte intermédiaires sont comptabilisées dans votre facture de décompte annuelle. Nous calculons votre décompte pour la période durant laquelle le GRD nous transmet les relevés de compteur et les consommations.

9.5. Si le Client pratique le partage d'énergie ou l'échange de pair à pair, le coût annuel tel que stipulé à l'article 6.7 des présentes conditions générales est facturé une fois par an par le biais de la facture de décompte

Les factures d'acompte intermédiaires sont comptabilisées dans votre facture de décompte annuelle. Nous calculons votre décompte pour la période durant laquelle le GRD nous transmet les relevés de compteur et les consommations.

9.6. Si vous disposez d'un compteur numérique, votre relevé actuel est automatiquement envoyé au GRD et vous ne devez donc plus rien faire vous-même dans ce cadre. Nous avons la possibilité de déterminer dans ce cas vos décomptes mensuels sur la base de votre consommation réelle.

9.7. Si vous pensez que les relevés ne sont pas corrects sur votre facture, veuillez nous contacter pour que nous puissions demander une rectification au GRD. Après son accord, nous établissons une facture de correction sur cette base.

9.8. Si vous pensez que votre compteur ne fonctionne pas correctement, signalez aussitôt ce problème à votre GRD.

10. Paiement

10.1. Vous devez payer nos factures au plus tard dans les 15 jours calendrier à dater du Jour de réception. Vous avez le choix entre un virement ou une domiciliation. Dans ce dernier cas, nous prévoyons un délai minimal de 15 jours calendrier entre le Jour de réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation. En tant que Consommateur, vous avez le droit de nous demander d'exclure le décompte annuel ou la facture de clôture du paiement par domiciliation, sans qu'aucun frais ne vous soit porté en compte.

10.2. S'il ressort de votre décompte que nous vous sommes redevables d'un montant – après la comptabilisation des factures impayées éventuelles – nous vous rembourserons dans un délai de 15 jours calendrier si nous disposons de votre numéro de compte. Si nous ne disposons pas de votre numéro de compte, le délai de 15 jours calendrier prend cours à partir du moment où nous avons été informés de celui-ci.

10.3. Si vous ne payez pas votre facture à temps, nous vous envoyons un rappel. Si vous ne payez pas à temps après notre rappel, nous vous envoyons une mise en demeure. En l'absence de paiement, nous nous réservons le droit de résilier le Contrat, conformément à la législation applicable en matière d'obligations de service public.

10.4. Les frais de rappels (7,50 €/pièce) et de mises en demeure (15 €/pièce) sont à votre charge. Ce qui s'applique également aux prestations que le gestionnaire de réseau réalise et nous facture directement.

10.5. Si vous contestez votre facture, faites-nous parvenir les documents nécessaires dans les 12 mois suivant la date de notification de la facture. Passé ce délai, vous acceptez notre créance de manière définitive et inconditionnelle.

10.6. Nous disposons également de 12 mois pour rectifier une facture. Si la rectification peut être imputée à un tiers, par exemple le GRD, la limite applicable est de 24 mois.

10.7. Nous avons le droit de vous imputer des intérêts, au taux d'intérêt légal, en cas de non-paiement, à partir de la date d'échéance de la facture.

10.8. Si vous avez droit à un paiement de notre part, en conséquence d'une erreur de facturation ou d'un remboursement tardif de notre part, vous avez également droit au versement d'intérêts au taux d'intérêt légal, excepté si la réglementation régionale prévoit une indemnité en pareil cas. Ces intérêts prennent effet le lendemain du jour où nous aurions dû exécuter le paiement conformément à l'article 8.2, ou, en cas d'erreur de facturation de notre part, dès la date de votre contestation. Dans ce cas, les frais de vos lettres de rappel et de mise en demeure sont à notre charge.

10.9. À partir du deuxième plan de remboursement, nous facturons des frais administratifs de 30 €. Si vous êtes domicilié en Région Wallonne, aucun frais sera facturer dans ce cas-ci.

11. Déménagement

11.1. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à la nouvelle adresse et les données sont adaptées, sauf si vous nous demandez de mettre un terme au Contrat.

11.2. Le Contrat d'injection est lui aussi automatiquement transféré après le déménagement, à moins que le Client communique ne pas souhaiter le poursuivre chez DATS 24 ou qu'il ne dispose plus d'une installation de production d'électricité.

11.3. Vous devez nous informer de la date de votre déménagement. Vous devez nous communiquer les relevés de compteur au plus tard 30 jours calendrier après la date effective du déménagement. Dans ce cas, la facturation à votre ancienne adresse prend fin à la date du déménagement, telle que confirmée par le GRD. Si vous ne nous prévenez pas (à temps), les engagements en vertu du Contrat resteront d'application, en ce compris le paiement de l'énergie prélevée.

11.4. Pour communiquer les relevés de compteur de l'ancienne adresse et/ou de la nouvelle adresse, envoyez le document de reprise des énergies (www.dats24.be). Ce document doit être signé par tous les intéressés. Dans ce cas, les relevés sont réputés ne pas être contestés entre eux.

11.5. Afin d'assurer la continuité de la fourniture, nous devons disposer des données du nouvel occupant à l'adresse que vous quittez. Si vous ne disposez pas de ces données, transmettez-nous celles du propriétaire.

12. Responsabilité

12.1. Les gestionnaires de réseau sont responsables de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements applicables. Par conséquent, nous ne sommes pas responsables des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des installations au Point de prélèvement, des instruments de mesure, des relevés erronés, des variations de tension et de fréquence, des manquements dans le chef du GRD, ni des conséquences du non-respect des accords entre vous-même et le GRD. En cas de dommages résultant d'un manquement dans le chef du GRD, vous pouvez vous adresser directement à lui.

12.2. Sans préjudice des autres dispositions en matière de responsabilité dans le présent Contrat ou dans d'autres réglementations, notre responsabilité mutuelle n'est engagée qu'en cas :

- d'inexécution des principaux engagements du Contrat, sauf en cas de force majeure ;
- de fraude, faute grave ou intentionnelle ;
- mort ou dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission de note part.

12.3. En cas de responsabilité, seuls les dommages matériels directs découlant de la faute seront indemnisés. Par ailleurs, l'indemnisation des dommages matériels directs équivaudra au maximum à votre consommation mensuelle moyenne des six derniers mois multipliée par 12 ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu de vos factures intermédiaires. Cette limitation ne s'applique pas en cas de décès ou de dommages corporels causés au Client à la suite d'un acte ou d'une omission de notre part.

12.4. Toute indemnisation de dommages immatériels, tels que les dommages d'exploitation, la perte de bénéfices, de production, de données ou de revenus, est expressément exclue.

12.5. Les consommateurs domiciliés en Région flamande doivent nous signaler tout dommage par écrit au plus vite, et au plus tard dans le mois calendrier suivant la date de la survenance du dommage ou de la date où le dommage aurait raisonnablement pu être constaté. Les consommateurs domiciliés en Région wallonne

doivent également nous signaler tout dommage au plus vite, et au plus tard dans les délais prescrits par l'article 31bis du décret wallon relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Les déclarations tardives de dommages ne sont pas indemnisées.

12.6. La responsabilité de DATS 24 en matière de vices cachés, tels que définis aux articles 1641 à 1649 du Code civil, est exclue si DATS 24 démontre que le risque était indétectable.

13. Protection des données à caractère personnel

13.1. En tant que responsable du traitement de vos données à caractère personnel, nous respectons toujours la législation applicable en matière de protection de la vie privée. Nous traiterons vos données personnelles aux fins décrites dans notre politique en matière de respect de la vie privée.

13.2. En acceptant expressément votre Contrat, vous indiquez avoir lu la politique en matière de respect de la vie privée de DATS 24 et accepter le traitement de vos données personnelles conformément à notre politique en matière de respect de la vie privée. Vous trouverez la version la plus récente de la politique en matière de respect de la vie privée de DATS 24 sur https://ecustomermwstatic.colruytgroup.com/ecustomermw/static/pdf/fr/X_PS_DATSENERGYGAS.pdf

14. Mandat

Vous nous mandatez pour qu'en votre nom :

- nous demandions auprès du GRD vos données de consommation pour les 3 dernières années ;
- en cas de changement de fournisseur, nous résiliions votre contrat en cours auprès de votre fournisseur précédent.

15. Force majeure

15.1. En cas de force majeure, les obligations découlant du présent Contrat, 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 (en quantité suffisante).

15.2. Si le Contrat 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 par écrit, sans qu'une indemnité ne soit due à l'autre partie.

16. Communication et réclamations

Pour toute question ou réclamation, vous pouvez vous adresser au service clientèle de DATS 24 :

- Par téléphone : 02/363 51 52
- Sur notre site web : www.dats24.be
- Par courrier : DATS 24, DATS 24 S.A., Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Par e-mail : info@dats24.be

Si la solution proposée par le Service clientèle ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'un organisme indépendant et impartial, agréé par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Vous pouvez envoyer un formulaire de plainte électronique sur www.ombudsmanducommerce.be. Ce formulaire peut également être téléchargé et renvoyé par email à info@ombudsmanducommerce.be ou par courrier postal à Ombudsman du Commerce, avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8, 1160 BRUXELLES.

17. Droit applicable et règlement des litiges

17.1. Le Contrat est régi par le droit belge. Les litiges relatifs au Contrat seront soumis aux cours et tribunaux belges.

18. Absence d'abandon de droit

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

19. Dispositions finales

19.1. Si une disposition du Contrat est caduque ou inapplicable, les autres dispositions du Contrat gardent leur plein effet, mais les Parties conviendront, de commun accord, d'une nouvelle disposition en remplacement de la disposition caduque ou inapplicable, qui prendra en compte autant que possible l'objectif initial de cette disposition.

19.2. DATS 24 se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales. Cela comprend également la création de conditions supplémentaires liées à un aspect défini de la prestation de services. En cas de modifications, DATS 24 en informera immédiatement le Consommateur. Le Consommateur qui n'est pas d'accord avec les modifications a le droit de mettre fin à son Contrat sans frais, conformément à l'article 7 des Conditions générales.

Il sera procédé à une acceptation tacite en l'absence de contestation ou d'acceptation explicite du Client 2 mois après la notification des Conditions générales adaptées.

19.3. Vous êtes dans l'obligation d'apporter la collaboration nécessaire pour l'exécution du Contrat, entre autres, en nous informant dans les plus brefs délais de toutes les circonstances qui pourraient avoir une quelconque importance pour l'exécution du Contrat. Sans notre autorisation écrite, vous ne pouvez pas transférer vos droits et obligations, résultant du Contrat, à un tiers.

19.4. Nous pouvons transférer votre Contrat à un tiers, à condition que nous veillions à ce que vous n'ayez de ce fait pas moins de garanties. En cas de transfert, nous vous en informerons.

DATS 24 s'engage à respecter l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Annexe aux conditions générales pour les clients résidentiels en Région wallonne

Pour les clients résidentiels en Région wallonne, les dispositions légales relatives à la procédure de placement d'un compteur à budget, avec ou sans limiteur de courant, et le cas échéant, les dispositions relatives aux clients protégés, sont d'application. Les textes sont ceux repris dans le Décret Électricité du 12 avril 2001, le Décret Gaz du 19 décembre 2002 et leurs arrêtés d'exécution (voir entre autres les arrêtés du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz).

b. Placement d'un compteur à budget ou activation du fonction de prépaiement, à la demande d'un client résidentiel : Le gestionnaire de réseau place, dans les 40 jours de la demande, un compteur à budget chez le client résidentiel affilié sur la basse tension qui en fait la demande, directement ou par notre biais.

Les frais du compteur à budget sont à charge du gestionnaire de réseau. Les frais de placement sont à charge du client résidentiel.

c. Défaut de paiement d'un client résidentiel en Région wallonne : En cas de défaut de paiement par le client résidentiel, et si le client résidentiel n'a pu trouver aucune solution (plan d'apurement, recours au CPAS, médiateur de dettes, requête conjointe auprès du juge de paix) à l'échéance renseignée dans la mise en demeure, il sera considéré comme client en défaut de paiement . Par conséquent, le fournisseur soumettra une demande au GRD pour l'installations d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction de prépaiement chez le Client lorsque la dette du client est d'au moins 100€ (si concerne une seule énergie) ou de 200€ (si concerne les deux énergies). Le client a le droit de refuser le placement ou l'activation. Le système de pré-paiement sera désactivé après que le client résidentiel aura payé ses dettes. Si le client en défaut de paiement refuse ou empêche le placement du compteur à budget ou l'activation de fonction du prépaiement, le fournisseur s'adresse au juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Dans ce cas, les coûts de la suspension et de la restauration ultérieure de la fourniture seront supportés par le client résidentiel.

d. Client protégé en Région wallonne : les clients résidentiels qui appartiennent à l'une des catégories déterminées par l'article 33 du Décret Électricité et par l'article 31bis du Décret Gaz sont des clients protégés. Si le client résidentiel est un client protégé, nous devons en être avertis par écrit (le cas échéant, par le biais de son CPAS). Il joint en annexe toutes les pièces justificatives nécessaires. Sauf disposition légale contraire, la demande d'obtention du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année. Le client est tenu de nous informer de la perte de son statut de client protégé dans les 15 jours. Défaut de paiement par le client protégé :
si le client protégé est déclaré comme client en défaut de paiement , le compteur à budget pour l'électricité sera muni d'un limiteur de puissance, et les frais de placement seront supportés par le gestionnaire de réseau. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget, entre en considération pour la livraison minimale garantie, dont la puissance est fixée à
1 300 watts. Si le client protégé a
bénéficié de la livraison minimale garantie pendant six mois, et qu'il n'a pas payé les factures dans le cadre de cette fourniture, il sera déclaré comme client en défaut de paiement récurrent. Le gestionnaire de réseau est alors tenu de fournir le client protégé avec la livraison minimale garantie. Si dans les quinze jours après l'envoi de la mise en demeure, le client n'a présenté aucune solution, le gestionnaire de réseau peut déposer une requête motivée en vue de la fermeture de l'électricité pour cause de mauvaise foi manifeste.

Pour la fourniture du gaz, si le client en défaut de paiement est un client protégé, le gestionnaire de réseau est dans l'obligation de poursuivre la fourniture à partir de la date à laquelle le compteur à budget a été placé.
Sur le site Internet du régulateur wallon, CWaPe, vous trouverez les données de contact et les coordonnées des gestionnaires de réseau actifs en Région wallonne :**http://www.cwape.be**