



EnergyVision

energy made simple

Conditions Générales 2025
Version 1 janvier 2025



Conditions générales d'utilisation

Conditions générales d'EnergyVision pour la fourniture, l'achat et, le cas échéant, l'injection d'électricité et/ou la fourniture et l'achat de gaz naturel et/ou de services connexes aux consommateurs et aux petits clients professionnels.
(version 01/01/2025)

Article 1. Le contrat

- 1.1** Votre contrat porte sur la fourniture d'électricité (par le réseau de distribution et/ou par le réseau de distribution (panneaux solaires) et, le cas échéant, la restitution de l'électricité, l'installation de panneaux solaires, la fourniture et l'achat de gaz naturel et/ou de produits et/ou services que vous achetez séparément de votre électricité.
- 1.2** Votre contrat avec EnergyVision comprend l'accord sur la fourniture, l'enlèvement et, le cas échéant, l'injection de d'électricité et/ou de fourniture et d'achat de gaz naturel et/ou de produits et/ou de services connexes ("Contrat"), les présentes Conditions générales d'utilisation (CGU) s'appliquent à tous les contrats de fourniture d'électricité. Conditions, le tableau des tarifs ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières, le dossier de construction approuvé et le plan d'exécution pour l'installation de panneaux solaires et la fourniture de l'électricité produite par ces panneaux solaires (" Contrat PV "). Pour la fourniture en Région de Bruxelles-Capitale, votre contrat comprend également l'annexe relative aux obligations de service public. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les présentes Conditions Générales. Vous acceptez expressément que vos propres conditions générales ou particulières, s'il y en a, ne soient pas d'application.
- 1.3** Vous acceptez qu'EnergyVision fasse en votre nom ce qui est nécessaire à la bonne exécution du Contrat, comme par exemple initier.

Article 2. Définitions

- 2.1** Point d'enlèvement : le lieu physique où nous mettons l'électricité ou le gaz naturel à votre disposition. Il est identifié dans le Accordé par une adresse de livraison et doté d'un code EAN unique.
- 2.2** Consommateur : toute personne physique qui achète de l'électricité et/ou du gaz naturel et/ou des produits connexes pour son usage domestique, à l'exclusion des activités commerciales ou professionnelles.
- 2.3** EnergyVision/nous : EnergyVision NV, dont le siège social est situé Bijenstraat 28, 9051 Gand, inscrite au KBO sous le numéro d'entreprise 0563.854.664. Adresse électronique : hello@energyvision.be et numéro de téléphone : 09 38 38 296
- 2.4** Produit équivalent le moins cher : notre produit le moins cher qui se rapproche le plus du contrat que vous avez eu jusqu'à présent, en tenant compte des critères suivants : contrat en ligne exclusif ou non, énergie verte ou non, fixe ou indexé. le prix de l'énergie (sans tenir compte des réductions ou promotions, temporaires ou non, en vigueur à ce moment-là), la durée du contrat et les services inclus dans le contrat (tels que, le cas échéant, la fourniture d'électricité générée par les panneaux solaires que nous installons dans vos locaux).
- 2.5** Client de détail : en ce qui concerne l'électricité et le gaz naturel séparément, toute personne physique ou morale. qui achète de l'électricité ou du gaz naturel partiellement ou exclusivement à des fins professionnelles, et dont le montant annuel la consommation de l'ensemble de ses points de prélèvement sur le réseau de transport ou de distribution est inférieure à 50 MWh d'électricité ou de gaz naturel.
- 2.6** Tarifs nets : Les tarifs réglementés pour l'utilisation du réseau de distribution pour l'enlèvement et/ou l'injection d'électricité, de gaz naturel, les activités de gestion des données, le cas échéant, les services auxiliaires et les obligations de service public.
- 2.7** Jour de réception/Receipt : le troisième jour ouvrable après l'envoi du document par la poste. En cas d'envoi par e-mail, c'est le jour même de l'envoi. Un jour ouvrable est un jour de la semaine, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés. et les jours fériés.
- 2.8** Feed-in : la vente par le consommateur ou le petit client professionnel de l'électricité autoproduite injectée dans le réseau de distribution d'électricité à EnergyVision.



EnergyVision

energy made simple

Conditions Générales 2025
Version 1 janvier 2025



Article 3 - Entrée en vigueur, durée et résiliation

3.1 Le contrat est conclu sous la condition suspensive de notre acceptation. Cette acceptation est soumise, entre autres, aux conditions suivantes :

- Si les conditions techniques de livraison sont remplies ;
- Si les conditions contractuelles et la grille tarifaire que vous avez acceptées sont applicables et en vigueur au moment où nous recevons votre contrat ;
- En cas de dettes impayées à notre égard, que, à notre demande et dans la mesure où la loi le permet, vous effaciez vos dettes antérieures pour l'électricité et/ou que vous versiez un dépôt et/ou que vous fournissiez une garantie bancaire à la première demande et/ou que vous payiez vos dettes par prélèvement automatique.

Si nous rejetons le contrat, nous vous en informerons dans les 30 jours civils suivant la réception du contrat.

3.2 La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à partir du moment où (1) nous sommes enregistrés en tant que fournisseur du point de prélèvement dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau, et (2) votre point de prélèvement est raccordé au réseau de distribution et n'a pas été mis hors service.

Dans le cas d'un nouveau raccordement ou d'un raccordement déconnecté, les compteurs doivent avoir été ouverts au préalable par le gestionnaire de réseau.

3.3 L'accord définit la durée du contrat. Si la livraison a commencé avant la signature du contrat, le contrat est réputé avoir pris effet à la date à laquelle la livraison a commencé. En cas de vente à distance ou de pour les ventes hors établissement à un consommateur, nous commencerons à vous livrer après l'expiration de votre délai de rétractation (prévu à la clause 4), à moins que vous ne nous demandiez expressément par écrit de commencer la livraison plus tôt (conformément à la clause 4).

3.4 Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, sans frais de résiliation, sous réserve du respect d'une procédure d'appel d'offres.

un préavis écrit de 3 semaines à compter de la date de votre demande de résiliation. L'avis du gestionnaire de réseau selon lequel vous

Le changement de fournisseur d'énergie ou la déconnexion du Point de prélèvement constitue pour nous une résiliation suffisante, pour autant que le délai de préavis ait été respecté. Tant que nous figurons dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau en tant que fournisseur du point de prélèvement, le contrat et les tarifs qu'il contient continuent à s'appliquer.

3.5 Sauf disposition contraire dans la convention ou les conditions particulières et sous réserve des changements législatifs et de l'évolution de la législation.

des mesures de protection juridique plus poussées, un contrat à durée déterminée est automatiquement renouvelé pour une durée d'un an.

année. Nous pouvons vous notifier deux mois avant la date d'expiration que nous ne souhaitons pas renouveler le contrat, ou vous pouvez renoncer vous-même au renouvellement en nous le notifiant par écrit un mois avant la date d'expiration. Dans tous les cas, nous vous fournirons un aperçu de tous nos produits actifs au moins deux mois avant la date d'expiration du contrat. Si la prolongation de votre contrat à durée déterminée est interdite par la loi, nous vous soumettrons une nouvelle proposition de contrat au moins deux mois avant la date d'expiration de votre contrat. Si vous n'acceptez pas expressément cette proposition de contrat avant la date de fin de votre contrat, nous continuerons à vous fournir les conditions de notre produit équivalent le moins cher.

3.6 Nous pouvons résilier un contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de 2 mois.

Si nous sommes légalement obligés de désactiver votre contrat à durée indéterminée parce qu'il ne s'agit plus d'un contrat actif. Si vous ne répondez pas dans les deux mois à la proposition de nouveau contrat, un résumé de tous nos produits actifs comprenant une nouvelle proposition de contrat vous sera envoyé au moins deux mois avant la désactivation du produit concerné ou, selon le cas, au moins deux mois avant l'expiration de la garantie de prix applicable telle qu'elle est prévue dans le contrat. Si vous ne répondez pas dans les deux mois suivant la réception de cette nouvelle proposition de contrat, nous continuerons à vous fournir notre produit équivalent le moins cher.

3.7 Si votre contrat comporte un prix variable de l'énergie combiné à une redevance annuelle fixe, et que vous, en tant que consommateur résiliez votre contrat au cours des six premiers mois, vous devez payer la redevance fixe au prorata des six mois. Si vous résiliez votre contrat

se termine après plus de 6 mois, la redevance fixe sera facturée au prorata du nombre de jours de livraison effectifs. Toutefois, si vous êtes un petit client professionnel, vous paierez toujours la totalité de la redevance annuelle fixe (quelle que soit la date de résiliation).



EnergyVision

energy made simple

Conditions Générales 2025
Version 1 janvier 2025



Article 4 - Droit de rétractation

4.1 En tant que consommateur, vous pouvez révoquer votre contrat gratuitement et sans justification dans un délai de 14 jours calendaires ("délai de rétractation"), à compter de la réception de notre confirmation écrite de votre contrat. Si vous avez conclu le contrat par téléphone, vous devez confirmer votre contrat et le délai de rétractation commence à courir le jour où nous recevons votre confirmation du contrat.

4.2 La révocation doit être faite par une déclaration sans équivoque par lettre (à EnergyVision, Bijenstraat 28, 9051 Gand) ou par e-mail (herroeping@energyvision.be). Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire que vous trouverez ici [télécharger](#).

4.3 Si vous avez demandé à commencer la fourniture (le cas échéant, la re-livraison) d'électricité et/ou de gaz naturel pendant la période de rétractation, vous paierez/recevrez, en cas de rétractation, un montant proportionnel à la quantité d'électricité et/ou de gaz naturel déjà livrée/relivrée jusqu'au moment de votre notification de rétractation.

Article 5 - Prix

Le prix que vous nous devez est déterminé sur la base des données de consommation telles que communiquées par le

et se compose (i) du prix de l'énergie, tel que défini dans la grille tarifaire applicable et les Conditions Particulières en vigueur au moment de la conclusion du Contrat ; (ii) des Tarifs Nets, (iii) des taxes (y compris la TVA), des droits, des frais, des charges, des contributions, des surcharges, des redevances et de toutes autres charges qui nous sont imposées par le gouvernement ou l'autorité de régulation compétente, y compris celles relatives aux obligations en matière de restitution de l'énergie, et (iv) de la taxe sur la valeur ajoutée.

les certificats d'énergie verte et de cogénération. Les composantes autres que le prix de l'énergie, telles qu'imposées - et si nécessaire modifiées de temps à autre (rétroactivement ou non) - par le gestionnaire de réseau, l'autorité compétente ou l'organisme de régulation, vous sont toujours répercutées sur une base individuelle (rétroactivement si nécessaire).

5.2 La redevance que nous devons vous verser en cas de réintégration est déterminée dans le cadre de l'accord de réintégration applicable.

et sera déduit du prix que vous nous devez pour l'électricité que vous achetez.

5.3 La redevance que vous nous devez si vous participez à des activités de partage d'énergie ou d'échange de pair à pair est déterminée dans la grille tarifaire applicable.

Article 6 - Modification des conditions et des prix

6.1 Si votre contrat est à durée indéterminée, nous pouvons à tout moment modifier les prix ou d'autres éléments du contrat. Vous pouvez refuser la modification en résiliant le contrat conformément à l'article 3. Vous pouvez refuser la modification en résiliant le contrat conformément à l'article 3. En l'absence de refus, le contrat est résilié.

prennent effet au plus tôt deux mois après la notification, qui est réputée avoir été effectuée le jour de la réception (si elle est faite par la poste) ou à la date d'envoi (si elle est faite par courrier électronique).

6.2 Si votre contrat est à durée déterminée, nous pouvons vous proposer deux mois avant la fin de la période en cours de modifier les prix et/ou les conditions pour la période suivante. La proposition est réputée avoir été faite le jour de réception (en cas d'envoi par la poste) ou la date d'envoi (en cas d'envoi par courrier électronique). Si vous n'acceptez pas expressément cette proposition de contrat avant la date de fin de votre contrat, nous continuerons à vous fournir le produit équivalent le moins cher.

6.3 Nonobstant la clause 6.2, nous pouvons toujours procéder à des changements lorsque le cadre réglementaire est modifié et que cela affecte le prix ou lorsqu'un paramètre de la formule d'indexation d'un prix variable n'est plus publié.

Article 7 - Tarif social

7.1 Si vous pensez avoir droit au tarif social et qu'il n'est pas appliqué automatiquement, vous devez nous en informer dès que possible.

de fournir les pièces justificatives nécessaires.

7.2 Lorsque vous n'avez plus droit au tarif social ou que vous y renoncez, nous continuons à vous fournir le produit équivalent le moins cher de notre gamme, dont les caractéristiques se rapprochent le plus du tarif social.



Article 8 - Relevé des compteurs et facturation

8.1 Pour la facturation de votre consommation (et, le cas échéant, de votre feed-in), nous nous basons sur les données de comptage qui nous sont fournies.

être mis à disposition par le gestionnaire de réseau.

8.2 Si le relevé de votre compteur est annuel, nous vous enverrons des factures provisoires sur la base du montant estimé de votre prochaine facture de règlement annuelle. Nous pouvons réviser le montant de vos factures intermédiaires. Vous avez le droit de refuser cette révision dans un délai de 15 jours à compter de la réception de notre avis. Vous avez le droit de nous demander de réviser le montant des factures intermédiaires, auquel cas nous vous informerons dans un délai raisonnable des raisons pour lesquelles nous pouvons accéder à votre demande.

8.3 Si vous disposez d'un compteur numérique et que votre relevé est mensuel, vous pouvez demander à bénéficier d'une aide mensuelle.

facturation. Si nous ne recevons pas à temps vos données de consommation mensuelles de l'opérateur de réseau, nous avons le droit de modifier les données de consommation mensuelles de l'opérateur de réseau.

Le relevé mensuel est établi sur la base d'une consommation estimée. Cette consommation estimée est recalculée chaque année, à condition que nous ayons reçu vos données de consommation de la part du gestionnaire de réseau.

8.4 Si vous participez à des activités de partage d'énergie ou d'échange de pair à pair, vous devez nous en informer immédiatement notifier 60 jours avant le début. Le cas échéant, nous ne prendrons en compte que les données de mesure ajustées telles que le gestionnaire de réseau nous le fournit.

Article 9 - Paiement, intérêts et frais

9.1 Nos factures expirent le 15^e jour calendaire après le jour de réception et doivent donc être payées dans ce délai. 15 jours calendaires. Vous pouvez payer par virement bancaire ou par domiciliation. En cas de domiciliation, nous prévoyons un délai d'au moins 15 jours civils entre la réception de votre facture ou relevé intermédiaire et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Si vous vous opposez à la domiciliation d'une facture conformément à la réglementation relative aux services de paiement, vous ne serez pas facturé. Vous avez le droit d'exclure le règlement ou la facture finale du paiement par domiciliation.

9.2 Les plaintes concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'émission de la facture. Jour de réception de la facture. Les factures peuvent également être rectifiées par la suite si un tiers, tel que le gestionnaire de réseau, est facturé à l'opérateur de réseau. l'origine d'une facturation incorrecte ou tardive.

9.3 Si vous ne payez pas votre facture à temps, nous vous enverrons un rappel gratuit. Si vous ne payez pas à temps après ce rappel, nous vous enverrons une mise en demeure. Nous nous réservons le droit de résilier le contrat en cas de non-paiement conformément à l'article 12.

9.4 Pour les consommateurs, les trois premiers rappels sont gratuits. À partir du quatrième rappel dans la même année civile, nous facturons 7,50 euros par rappel (plus les frais d'expédition applicables au moment de l'envoi). Pour les clients petits professionnels se verront facturer une redevance de 12 euros par rappel envoyé et de 20 euros par mise en demeure envoyée, sans préjudice de notre droit à l'indemnisation des frais de recouvrement judiciaires et/ou extrajudiciaires.

9.5 En cas de non-paiement, nous pouvons vous facturer, en tant que petit client professionnel, des intérêts de négligence à compter de la date d'échéance de votre et calculé sur la base du taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement des factures.

transactions commerciales. En cas de non-paiement, nous pouvons également vous facturer, en tant que client des petits professionnels, une indemnité forfaitaire de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 25 euros, sans préjudice de notre droit de réclamer une indemnisation pour les dommages réels que nous prouvons.

9.6 En cas de non-paiement, nous pouvons vous facturer, en tant que consommateur (à l'exclusion des clients protégés), des intérêts de retard, au taux d'intérêt légal, à l'expiration d'un délai de 14 jours calendaires suivant la mise en demeure visée à l'article 4.3. Si la mise en demeure a été envoyée par la poste, ce délai de 14 jours calendrier commence à courir le troisième jour ouvrable après l'envoi de la mise en demeure. Si la mise en demeure a été envoyée par voie électronique, le délai de 14 jours calendaires commence à courir le jour calendaire suivant le jour de l'envoi de la mise en demeure. En outre, nous pouvons vous facturer, en tant que consommateur, une indemnité forfaitaire de :

- 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;

- 30 EUR plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR si le solde dû est compris entre 150,01 EUR et 500,01 EUR ;

- 65 euros plus 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,01 euros avec un maximum de 2 000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros.

9.7 Si vous avez droit à un paiement de notre part, à la suite d'une facturation erronée ou d'un remboursement tardif, vous aurez également le droit au paiement d'intérêts au taux légal, à moins que les règlements régionaux ne prévoient dans ce cas un taux d'intérêt plus élevé compensation.

9.8 Pour les petits clients professionnels, le retard de paiement d'une facture entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les autres factures, même si un délai de paiement leur a été accordé, sans mise en demeure.



EnergyVision

energy made simple

Conditions Générales 2025
Version 1 janvier 2025



Article 10 - Déplacement

- 10.1** En cas de déménagement, le contrat est transféré à la nouvelle adresse, sous réserve des dispositions des conditions particulières.
- 10.2** Vous nous informez de la date exacte du déménagement et communiquez les relevés de compteurs à la date du déménagement en complétant et en signant le document de transfert d'énergie.
- 10.3** Si vous ne fournissez pas les relevés de compteur à la date du déménagement, vous devez en tout cas les fournir au plus tard 10 jours (pour les Petits Clients Professionnels) ou 30 jours (pour les Consommateurs) après la date du déménagement. Dans ce cas, la facturation à l'ancienne adresse s'arrête à la date d'enlèvement confirmée par le gestionnaire de réseau. A défaut, les obligations du Contrat restent en vigueur, y compris le paiement de l'énergie prélevée (par qui que ce soit). Toutefois, en cas de non-respect du délai de préavis, nous ne serons plus tenus de payer l'électricité injectée.

Article 11 - Responsabilité

- 11.1** La continuité et la qualité de l'électricité fournie relèvent de la responsabilité légale et réglementaire du gestionnaire de réseau. EnergyVision n'en est pas responsable. En cas de dommage résultant d'une interruption, d'une restriction ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, vous pouvez vous retourner contre votre gestionnaire de réseau. Nous ne sommes pas responsables de votre installation électrique ou votre point d'enlèvement.
- 11.2** Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects ou consécutifs, tels que, mais sans s'y limiter, la perte de production ou la perte de profits ou de revenus.
- 11.3** En tout état de cause, nous ne sommes pas responsables des vices cachés qui nous sont indétectables.
- 11.4** Dans tous les cas, nous ne serons pas responsables des dommages qui n'ont pas été notifiés par écrit dans les 30 jours suivant la réclamation ou suivant la date à laquelle la réclamation pouvait raisonnablement être déterminée.
- 11.5** Sans préjudice de ce qui précède, et sans préjudice de l'application éventuelle d'un régime régional de compensation énergétique, nous sommes tout au plus responsables des dommages matériels directs résultant (i) du non-respect de la directive sur l'énergie et (ii) de l'absence d'un système de compensation énergétique.
(iii) tout acte ou omission de notre part ou de la part de toute personne dont nous sommes responsables en cas de décès ou de dommages corporels.
- 11.6** L'indemnisation des dommages visés à la clause 11.5 (i) et (ii) est limitée aux montants que nous avons versés au titre de l'article 11.5 (i) et de l'article 11.5 (ii).
être en mesure de facturer et avoir reçu de vous pendant l'année contractuelle au cours de laquelle le sinistre s'est produit.
- 11.7** La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle en vertu du présent accord par EnergyVision est, dans les limites légales, exclusivement régie par les règles du droit des contrats, même si l'événement à l'origine du dommage constitue également un délit civil. La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par les auxiliaires d'EnergyVision (à l'exception des sous-traitants), dans les limites légales, ne constitue un motif d'action en responsabilité contractuelle ou extracontractuelle qu'à l'encontre du débiteur principal, et non un motif d'action en responsabilité extracontractuelle contre les auxiliaires d'EnergyVision (à l'exception des sous-traitants), même si l'événement à l'origine du dommage constitue également un délit civil.



EnergyVision

energy made simple

Conditions Générales 2025
Version 1 janvier 2025



Article 12 - Interruption/cessation de la livraison

Nous pouvons suspendre la livraison et/ou la re-livraison ou résilier le contrat avant terme par notification écrite avec effet immédiat, sans intervention judiciaire et sans indemnité, sous réserve du respect de la réglementation applicable, si

1. vous n'avez pas communiqué par écrit, dans les 15 jours calendrier suivant l'envoi de la mise en demeure, les dispositions que vous souhaitez prendre pour le paiement de vos factures impayées ou, si vous avez donné cette notification, vous n'avez pas effectué le paiement ou accepté un plan de remboursement dans les 15 jours calendrier ou si vous ne respectez pas le plan de remboursement convenu ;
2. une interruption ou une cessation de la fourniture et/ou de l'alimentation est imposée par le gestionnaire de réseau ou une autorité compétente ;
3. vous commettez une fraude ;
4. il y a des indications que votre situation financière en tant que petit client professionnel est telle que vous ne serez pas en mesure de faire face à vos obligations de paiement et que vous n'avez pas fourni de garanties suffisantes pour l'exécution de votre obligation de paiement dans un délai de 15 jours calendaires après avoir été mis en demeure de le faire.

Article 13 - Transfert

Nous avons le droit de transférer le contrat, sans votre accord exprès, à un tiers pour autant qu'il respecte les dispositions légales en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et qu'il dispose des autorisations nécessaires, et pour autant que les conditions énoncées dans le présent contrat soient maintenues.

En cas de cession, nous vous en informerons dans les plus brefs délais. Sauf disposition contraire dans les conditions particulières, vous n'avez en aucun cas le droit de céder le contrat.

Article 14 - Procuration

En concluant le contrat, vous nous donnez une procuration pour demander en votre nom vos données de consommation des trois dernières années au gestionnaire de réseau et, en cas de changement de fournisseur, pour résilier votre contrat actuel avec votre ancien fournisseur.

Article 15 - Force majeure

EnergyVision ne peut être tenue responsable si elle ne remplit pas ses obligations découlant du contrat ou si elle ne les remplit pas à temps en raison d'un cas de force majeure. La force majeure comprend tout événement que ni vous ni nous ne pouvons raisonnablement contrôler, y compris, mais sans s'y limiter, les interruptions de transmission, de transport et de distribution, la défaillance ou le non-fonctionnement des systèmes des gestionnaires de réseau, une faute de la part du gestionnaire de réseau, des conditions météorologiques exceptionnelles, une grève, etc. Si le cas de force majeure dure au moins un mois, les parties peuvent résilier le contrat en partie ou en totalité par accord écrit exprès, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée.

Article 16 - Protection de vos données personnelles

EnergyVision est responsable du traitement de vos données personnelles dans le cadre de l'exécution du contrat. En acceptant ces conditions générales, vous indiquez que vous avez lu la déclaration de confidentialité d'EnergyVision, qui peut être consultée via le lien www.energyvision.be/privacy-beleid. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse privacy@energyvision.be ou par courrier, EnergyVision Data Protection Bijenstraat 28, 9051 Ghent.



EnergyVision

energy made simple

Conditions Générales 2025
Version 1 janvier 2025



Article 17 - Divisibilité

17.1 La nullité ou l'inapplicabilité d'une ou plusieurs clauses du contrat n'affectera pas la validité ou l'applicabilité des autres clauses du contrat.

17.2 Si l'exécution valable du contrat ou d'une partie de celui-ci n'est plus possible en vertu d'une décision judiciaire définitive ou d'une autre décision d'une autorité judiciaire compétente, d'une commission, d'une agence gouvernementale ou d'un organisme de l'Union européenne, le contrat peut être résilié à tout moment.

Les parties s'engagent alors à modifier le contrat au mieux de leurs possibilités, dans l'esprit du présent contrat, afin de remplacer la disposition nulle, invalide ou impossible à exécuter par une disposition valide ou exécutoire.

Article 18 - Contacts et plaintes

18.1 Pour toute communication, question ou plainte, veuillez contacter le service clientèle d'EnergyVision à l'adresse suivante
- Lettre : Bijenstraat 28, 9051 Gand
- Téléphone : 09 38 38 296
- Courriel : hello@energyvision.be

18.2 Si vous avez accepté la communication par e-mail, les communications d'EnergyVision (telles que les informations relatives à votre contrat, les factures, les relevés annuels, etc.) se feront par défaut par e-mail et vous ne recevrez pas de version papier par la poste.

18.3 Vous êtes responsable de la validité et de la communication correcte de l'adresse électronique que vous fournissez. Vous vous engagez à lire régulièrement votre courrier électronique et à vous assurer que votre boîte aux lettres vous permet de recevoir nos courriers électroniques. U

nous informer immédiatement de tout changement d'adresse électronique. Une communication erronée de votre adresse électronique ou une communication tardive du changement d'adresse électronique ne justifie pas le non-paiement (à temps) de votre part. Si nous constatons que nos courriers électroniques ne peuvent pas vous être délivrés, nous pouvons décider de passer à la communication papier.

Article 19 - Droit applicable et résolution extrajudiciaire des litiges

19.1 Le droit belge est d'application. Les parties excluent l'application de l'article 5.74 du Code civil ("Changement de circonstances").

19.2 Nonobstant les compétences des tribunaux belges, vous pouvez également vous adresser au Service fédéral de médiation pour l'énergie en cas de litige. Toutefois, il ne peut intervenir qu'après que vous ayez tenté de trouver une solution avec nous. Plus d'informations à l'adresse <https://www.ombudsmanenergie.be/nl>. Si vous avez conclu votre contrat par voie électronique, vous pouvez également, en tant que consommateur, faire appel à la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse suivante

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>