

Si AECO ne dispose pas des données de comptage dans les temps ou si une erreur a été commise lors du relevé ou du traitement de ces données de comptage, AECO peut estimer la quantité d'électricité injectée pour cette période sur la base d'une évaluation équitable réalisée à partir des données disponibles. Après réception des données de comptage définitives du gestionnaire de réseau, AECO dressera une facture de régularisation. AECO facturera les Coûts de réseau et Surcharges éventuels liés à l'injection via une facture séparée envoyée en même temps que votre self-bill.

8.2.2.2 Si vous choisissez d'établir vous-même votre facture pour l'électricité injectée par vous, la procédure de note de calcul est la suivante : Avant de facturer l'électricité injectée par vous, AECO établira une note de calcul mensuelle ou annuelle sur base des données de comptage du gestionnaire de réseau et vous enverra cette note de calcul. Vous facturerez ensuite à AECO l'électricité injectée par vous dans les 30 jours calendriers suivant la réception de la note de calcul d'AECO. Si AECO ne dispose pas des données de comptage dans les temps ou si une erreur a été commise lors du relevé ou du traitement de ces données de comptage, AECO peut estimer la quantité d'électricité injectée pour cette période sur la base d'une évaluation équitable réalisée à partir des données disponibles. Après réception des données de comptage définitives du gestionnaire de réseau, AECO adaptera la note de calcul pour que vous puissiez établir une facture de régularisation.

Si le Contrat prend fin, AECO vous enverra une note de calcul après la fin du Contrat et après avoir reçu les données de comptage du gestionnaire de réseau.

AECO facturera les Coûts de réseau et Surcharges éventuels liés à l'injection dans une facture séparée envoyée en même temps que votre note de calcul.

8.2.2.3 Paiement – rectification – intérêts

Le paiement est effectué dans les 15 jours calendriers à compter de la Réception de la facture par AECO ou par vous.

Si une faute dans la facturation est constatée, celle-ci sera rectifiée.

En tout état de cause, la partie non contestée de la facture sera payée sans délai. Une rectification est possible jusqu'à 48 mois à partir de la date d'échéance de la facture à rectifier.

De plein droit, vous et AECO, vous avez droit – sans mise en demeure – à des intérêts en cas de retard de paiement, calculés au taux d'intérêt légal.

8.3 Vous n'êtes pas client chez AECO pour la fourniture d'énergie

8.3.1 Vous êtes un client résidentiel :

Si, en tant que client résidentiel, vous n'êtes pas client chez AECO pour la fourniture d'électricité, le montant dû par AECO pour l'électricité injectée par vous et les coûts associés à votre charge figureront sur votre facture mensuelle ou annuelle d'injection.

Sur cette facture, le montant qu'AECO vous doit pour l'électricité injectée par vous sera déduit des coûts associés facturés par AECO tels que visés à l'article 7.2.

Si AECO vous doit un montant sur la base de cette facture, AECO vous paiera dans un délai de 15 jours calendriers à compter du jour de Réception. Si AECO ne dispose pas de votre numéro de compte, ce délai de 15 jours calendriers ne commencera à courir qu'à partir du moment où AECO aura été informée de ce numéro.

Les plaintes concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Les factures peuvent également être rectifiées par la suite si un tiers, tel que le gestionnaire de réseau, est à l'origine de la facturation incorrecte ou tardive.

Si AECO fait un remboursement tardif, vous avez droit au paiement d'intérêts au taux d'intérêt légal, à moins que la réglementation régionale ne prévoit une indemnisation dans ce cas.

8.3.2 Vous n'êtes pas un client résidentiel :

Si vous n'êtes pas client chez AECO pour la fourniture d'électricité et pas un client résidentiel, le montant dû par AECO pour l'électricité injectée par vous (le cas échéant majoré de la TVA) et les coûts associés mentionnés à l'article 7.2, qui sont à votre charge, figureront, selon le cas :

- sur votre self-bill ;

- sur votre note de calcul.

AECO facturera les Coûts de réseau, les Surcharges éventuels et la redevance fixe annuelle dans une facture séparée envoyée en même temps que votre self-bill ou votre note de calcul.

Dans ce cas, les modalités de facturation et de paiement sont les mêmes que celles prévues à l'article 8.2.2.

9. Protection de vos données personnelles

9.1 AECO est responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Générales, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée d'AECO, que vous pouvez trouver via le lien suivant : www.aeco.be/fr/particuliers/protection-vie-privée/. Le présent article n'est qu'un résumé et en cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via service@aeco.be ou au +32 (0)87 63 24 44.

9.2 AECO pourra traiter les données personnelles pour des objectifs de gestion de notre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec AECO, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement de la fourniture, la gestion de l'accès à l'espace client, la protection des droits, de la propriété ou sécurité d'AECO, de ses clients ou de tiers (y compris entre autre la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, la gestion des obligations légales ou réglementaires d'AECO), la comptabilité et la gestion des créances (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que vous nous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur votre contrat avec AECO, sur l'intérêt légitime d'AECO (principalement le marketing direct), les obligations légales d'AECO ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement. Pour l'exécution du contrat de fourniture, nous échangeons vos données personnelles (notamment, le nom complet, l'adresse, l'adresse courriel, le numéro de téléphone, l'adresse de fourniture, le numéro de membre et le numéro de client, le numéro de contrat et le nombre de vos parts) avec les coopératives partenaires d'AECO si le contrat de fourniture dépend d'une adhésion et/ou si l'octroi de certains avantages en nature dépend du statut membre et du nombre de parts souscrites.

9.3 En vue de la réalisation des objectifs précités, vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants : les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux, les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (p.ex. Energie 2030 srl, Clean Power Europe SCE) et les autorités compétentes. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les objectifs précités.

9.4 Vous pouvez accéder à vos données personnelles, en demandant la correction ou la suppression, vous opposer au traitement ou demander de limiter ce traitement par écrit à AECO, Breite Wege 1, 4730 Raeren.

10. Communication électronique

10.1 Sur notre site www.aeco.be, un espace client personnalisé vous donne accès à certains e-services. Pour accéder à l'espace client, vous recevez un code d'activation avec lequel vous pouvez vous enregistrer sur www.aeco.be. Vous pouvez choisir vous-même un mot de passe et le nom d'utilisateur dont la protection relève de votre responsabilité. AECO peut utiliser votre adresse e-mail pour vous envoyer l'activation. Vous êtes responsable de l'utilisation des données que vous recevez par le biais de l'espace client. Dans la mesure où des services internet sont utilisés pour transmettre ces données, AECO s'engage à prendre les mesures de sécurité appropriées. AECO décline cependant toute responsabilité en cas d'interception éventuelle de ces données. AECO n'est pas non plus responsable de l'accessibilité, de la vitesse de connexion et/ou de la disponibilité d'internet ou d'autres services informatiques, et AECO ne formule aucune garantie à cet égard.

10.2 Si vous choisissez de recevoir les informations concernant votre Contrat par e-mail, ou en souscrivant le contrat en ligne, vous marquez votre accord avec le fait qu'AECO vous envoie via e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations concernant votre Contrat avec AECO. Cela implique que vous ne recevrez plus ces informations en version papier par voie postale. Ces informations peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les Conditions générales de votre Contrat et les éventuelles modifications de votre Contrat, vos données personnelles et/ou un déménagement.

10.3 Si vous choisissez de recevoir vos factures et/ou notes de calcul et les communications à ce sujet par e-mail, y compris les rappels, AECO vous envoie ces documents à ce sujet que par e-mail, dans la mesure du possible. Dans ce cas, vous ne recevez plus ces documents sur papier par voie postale, et la facture électronique (et/ou note de calcul) est la seule facture officielle (et/ou note de calcul). Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. AECO garde vos factures, self-bills et/ou notes de calcul à disposition dans votre espace client pendant une période de 2 ans.

10.4 Si vous choisissez de recevoir les informations concernant votre Contrat et/ou vos factures et les communications à ce sujet y compris les rappels par e-mail, vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'AECO ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez AECO immédiatement via votre espace client de toute modification de votre adresse e-mail. Si AECO constate que les e-mails ne peuvent pas vous être livrés, AECO peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Via votre espace client, vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous souhaitez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

11. Responsabilité

Le gestionnaire de réseau est responsable 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. Dès lors, tout comme AECO, vous n'êtes pas responsable. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, le gestionnaire de réseau doit être contacté.

Vous veillez au bon fonctionnement et à la maintenance de votre Installation. Vous êtes entièrement responsable des dommages causés par votre Installation à des tiers, tels que, par exemple, le gestionnaire de réseau ou d'autres utilisateurs du réseau. À cet égard, vous garantissez AECO contre tout recours de tiers.

Sans préjudice de ce qui précède et sans préjudice de l'application éventuelle d'une indemnisation régionale en matière d'énergie, tout comme AECO (indépendamment de la qualité en laquelle AECO agit dans le cadre de ce Contrat), vous n'êtes responsables que pour (i) les dommages matériels directs résultant d'une faute et (ii) la mort ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission, et non pour de quelconques dommages indirects ou consécutifs, perte de production, perte de profits ou perte de revenus.

L'indemnisation des dommages matériels directs est fixée par sinistre et un forfait correspondant à la totalité de nos factures, self-bills ou vos factures établies sur la base de nos notes de calcul pour le produit concerné pour la période de 12 mois précédant la survenance du dommage ou, à défaut, au montant mensuel moyen des factures disponibles multiplié par 12 ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu des factures intermédiaires, self-bills ou vos factures établies sur la base de nos notes de calcul.

En général, vous êtes tenus, tout comme AECO, de prendre les mesures nécessaires et raisonnables pour limiter les dommages.

12. Cession

AECO a le droit de céder le Contrat à un tiers à condition qu'AECO présente les mêmes garanties que nous. AECO vous informera en cas de cession.

13. Mandat

Sauf avis contraire écrit et explicite de votre part, 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.

14. Confidentialité

Les données relatives à ce Contrat seront traitées de manière confidentielle. AECO ne les communiquera pas à des tiers sans votre autorisation, sauf si AECO y est obligée par une autorité publique. Les sous-traitants mentionnés à l'article 9, les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 12, le gestionnaire de réseau et les autorités compétentes ne sont pas considérés comme des tiers pour l'application de cet article.

15. Droit applicable

Le droit belge s'applique.