

Conditions Générales d'AECO pour les clients professionnels

(Version 12.2021)

1. Contrat

Votre Contrat avec AECO est constitué des présentes Conditions Générales (CG), des Conditions Particulières de fourniture d'énergie avec les prix (CP). En cas de contradiction, les CP prévalent sur les CG. Votre Contrat porte sur la fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Si nous vous offrons la possibilité d'accepter nos conditions contractuelles en utilisant un code unique que vous activez par téléphone, une application web, un formulaire web ou un e-mail, son utilisation tient lieu de preuve en justice de votre acceptation de nos conditions contractuelles.

2. Définitions

Le **Point de prélèvement** est le point où nous vous mettons une puissance électrique ou du gaz naturel à disposition. Il est identifié par une adresse dans les CP et possède un code EAN unique. Les **Coûts de réseaux** sont les tarifs d'utilisation du réseau de distribution et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution pour l'électricité ou le gaz naturel, ainsi que pour l'utilisation du réseau de transport pour l'électricité ou le gaz naturel. Le **Jour de réception/la Réception** est le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

3. Début, durée et cessation

3.1. Les CP déterminent la durée du Contrat. La durée du Contrat commence à courir à la date de début de la fourniture. Sauf disposition contraire dans les CP, un Contrat à durée déterminée est chaque fois renouvelé automatiquement pour une période d'un an. La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à condition que :

- nous soyons enregistrés comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour le Point de prélèvement concerné ;
- votre point de raccordement soit déjà raccordé au réseau de distribution et qu'il n'ait pas été mis hors service ;
- l'ouverture des compteurs ait été effectuée par le GRD, en cas de nouveau raccordement ou de raccordement interrompu.

3.2. Le Contrat entrera en vigueur après expiration de votre délai de rétractation, qui est le délai pendant lequel vous pouvez nous communiquer par écrit que vous ne voulez pas conclure un Contrat avec nous. Si vous concluez le Contrat par téléphone, vous devez le confirmer par écrit et vous disposez ensuite d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier qui commence à partir de la Réception par nos soins de votre confirmation. Si le Contrat est conclu d'une autre façon que par téléphone, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier à compter de la date de souscription du contrat.

3.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit d'un mois. Si, à notre Point de prélèvement, vous consommez plus de 50 MWh d'électricité ou 100 MWh de gaz naturel sur base annuelle, calculé sur base de votre consommation annuelle estimée (EAV) comme défini par le GRD, vous ne pouvez, par dérogation à ce qui précède, résilier votre Contrat à durée déterminée qu'à la fin de la durée en cours moyennant un préavis écrit au plus tard 1 mois avant l'échéance de la période en cours. Si vous résiliez le Contrat avant l'échéance de la durée en cours, vous nous êtes redevable d'une indemnité de préavis égale à trois fois la valeur de la mensualité moyenne calculée sur base des douze factures mensuelles précédentes ou de la dernière facture annuelle, ou d'une période plus courte si vous êtes client depuis moins de douze mois. Si le GRD nous communique que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté.

AECO peut résilier un Contrat à durée déterminée moyennant un préavis écrit significatif au plus tard 1 mois avant la fin de la période en cours. AECO peut résilier un Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de 1 mois.

3.4. Le Contrat prendra automatiquement fin en cas de faillite ou de mise en liquidation d'une des parties. Les sommes dues au moment de la faillite ou de la mise en liquidation deviennent immédiatement exigibles. En cas de réorganisation judiciaire, toutes les sommes dues deviennent également immédiatement exigibles et il pourra être mis fin au Contrat s'il n'est pas remédié au défaut de paiement dans les 15 jours de la mise en demeure.

3.5. Un client dont l'essentiel de sa consommation d'énergie au Point de prélèvement concerné est destiné à usage domestique ne peut signer un contrat professionnel.

4. Prix

4.1. A nos prix d'énergie s'ajoutent :

- la TVA ;
- les impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (Suppléments), qui nous sont imposés par une autorité compétente, que nous pouvons ou devons répercuter sur nos clients et qui se rapportent à ou découlent de notre activité de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel au sens le plus large du terme ;
- les Coûts de réseaux.

4.2. Les prestations que le gestionnaire de réseau réalise pour vous dans le cadre de la conclusion, l'exécution ou la rupture de votre contrat ainsi que tous les frais qu'il facture à AECO et qui se rapportent à votre ou vos point(s) de prélèvement ne sont pas inclus dans nos prix mais sont à votre charge et vous seront dès lors refacturés.

4.3. Nos cartes tarifaires vous donnent toutes les informations sur nos prix et les conditions.

5. Modification des conditions et des prix

5.1. Nous pouvons à tout moment apporter des modifications de prix ou de conditions qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site internet www.aeco.be.

5.2. Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les augmentations de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes : Nous pouvons appliquer une augmentation du prix ou une modification 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 ou les nouvelles conditions, vous êtes tenu de nous en informer par écrit dans un délai de 1 mois 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 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 acceptation des nouveaux prix ou des nouvelles conditions.

5.3. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, les augmentations de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes : Nous ne pouvons appliquer une augmentation du prix ou une modification 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 proposées ne prennent effet qu'après la fin de la période en cours de votre Contrat ; et (3) vous acceptez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable. Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par écrit au plus tard un mois 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 vous 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 alors, aux prix et conditions de notre produit équivalent de durée déterminée le moins cher. Par « produit équivalent le moins cher », nous entendons notre contrat qui se rapproche le plus du Contrat que vous avez eu jusqu'alors, compte tenu des critères suivants : contrat exclusivement en ligne ou non, électricité verte ou non, prix de l'énergie fixe ou indexé (à cet égard, il ne sera néanmoins pas tenu compte des éventuelles ristournes ou promotions, temporaires ou non, applicables à ce moment-là), la durée du contrat et les services inclus dans le contrat. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre produit équivalent le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous vous avions précédemment proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

5.4. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans CP sont adaptées. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez nous communiquer, au plus tard 30 jours calendrier après la date effective de déménagement, le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement - relevé et date sur lesquels vous devez avoir un accord écrit avec le nouvel occupant (ou le propriétaire) - ainsi que le nom, l'adresse et le fournisseur d'énergie de celui-ci. Pour ceci, vous utilisez le document officiel de reprise des énergies.

6. Responsabilité

6.1. 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. Nous n'en sommes dès lors pas responsables. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, vous devez vous adresser directement à votre GRD. Le fournisseur est bien responsable si cette coupure intervient à la demande de celui-ci en violation des prescriptions de l'ordonnance électricité ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation.

6.2. Sans préjudice de ce qui précède, votre responsabilité et la nôtre ne peuvent être engagées que pour les dommages matériels directs résultant d'une faute grave. L'indemnisation de ces dommages est plafonnée par an à un montant correspondant à 5% de la facture annuelle (pour l'électricité) et à 3% de la facture annuelle (pour le gaz naturel). À défaut de facture annuelle, le montant mensuel moyen des factures disponibles est multiplié par 12 ou, à défaut de factures disponibles, le montant mensuel convenu des factures intermédiaires est multiplié par 12. Nous ne sommes pas responsables l'un vis-à-vis de l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production, d'un manque à gagner et/ou d'une perte de revenus. En règle générale, vous êtes tenu, ainsi qu'AECO, de prendre toutes les mesures nécessaires raisonnables afin de limiter votre dommage.

6.3. Vous vous engagez, ainsi qu'AECO, à informer votre (vos) assureur(s) des dispositions du présent article.

7. Facturation – intérêts et coûts – rectification – résiliation

7.1. Le GRD se charge du relevé de vos compteurs et du calcul de votre consommation d'énergie. Il nous transmet ces données pour nous permettre d'établir sur cette base votre décompte (mensuel ou annuel). Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base mensuelle, nous vous envoyons des décomptes mensuels. Si AECO ne reçoit pas à temps vos données de consommation mensuelles du GRD, aucun retard dans la facturation ne pourra nous être reproché. Si nous ne recevons pas vos données de consommation mensuelles à temps du GRD, nous nous réservons le droit d'établir votre décompte mensuel sur la base d'une consommation estimée. Cette consommation estimée est recalculée dès que nous recevons les données de consommation du GRD. Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, nous vous envoyons des factures d'acompte, dont le montant est déterminé par votre profil de consommation, tel qu'établi par votre GRD. Les factures d'acompte sont régularisées moyennant votre décompte. Votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte si à cette date vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an. Si nous ne recevons pas vos données de consommation immédiatement après le relevé de compteur, votre consommation est complétée de la consommation calculée pour la période entre le relevé et la date du décompte. Cette consommation calculée sera adaptée sur votre prochain décompte sur la base de votre consommation réelle pour cette période.

7.2. Vous devez payer vos factures au plus tard dans les 15 jours calendrier à dater du jour de réception.

7.3. La contestation d'une facture ou de tout autre document relatif aux montants dus doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée au plus

tard 15 jours après le jour de réception. A défaut de contestation dans ce délai, la facture ou tout autre document est réputé accepté.

Si une erreur de facturation est constatée, nous nous concerterons afin de parvenir à une solution. En tout état de cause, vous payerez la partie incontestablement due de la facture. Si la partie contestée s'avère être due, des intérêts de retard seront dus à partir de la date d'échéance initiale jusqu'au jour du paiement, conformément à l'article 7.5.

7.4. Une rectification est possible jusqu'à 48 mois après la date limite de paiement de la facture à corriger, voire même après ce délai si un tiers (le GRD par exemple) est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

7.5. A compter de la date d'échéance de la facture, AECO a le droit de réclamer le paiement d'intérêts de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ou toute autre disposition qui remplacerait cette loi. Ces intérêts courent de plein droit et sans mise en demeure. En cas de paiement tardif, AECO a également le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de 10% du montant impayé de la facture, avec un minimum de 50€.

7.6. Sans préjudice des dispositions légales applicables, les frais de rappels, de mises en demeure et de recouvrement encourus par AECO suite à ce Contrat, sont à votre charge.

7.7. En cas de paiement tardif, AECO a le droit de vous demander une garantie (notamment sous forme de garantie caisse) irrevocable pendant toute la durée du Contrat majorée de 3 mois, une augmentation d'une garantie existante et/ou des acomptes. La garantie et/ou les acomptes peuvent également être demandés en l'absence de retard(s) de paiements, lors de la signature du Contrat ou en cours de son exécution, lorsque des raisons objectives et spécifiques le justifient. Le montant de la garantie est calculé par énergie et correspondra à 4 fois la valeur du montant moyen des factures mensuelles par énergie avec un minimum de 250€ par énergie, si votre consommation est connue. Si elle n'est pas connue, la garantie s'élève à 500€ pour l'électricité et à 550€ pour le gaz naturel.

7.8. AECO aura le droit de mettre fin au Contrat, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, en cas de manquement de votre part à une de vos obligations essentielles en vertu du présent Contrat auquel il n'est pas remédié dans un délai de 15 jours calendrier après mise en demeure. Sans que cette énumération soit limitative, est considérée comme une obligation essentielle : le paiement des factures à leur échéance, la constitution de la garantie ou le paiement des acomptes demandés. Si nous vous demandons de constituer une garantie ou de payer des acomptes à la suite d'un manquement à votre obligation de paiement, et que vous ne donnez pas suite en temps utile à cette demande, nous serons en droit de mettre fin au Contrat avec effet immédiat sans plus aucune mise en demeure et sans intervention judiciaire.

8. Mandat

Vous donnez mandat à AECO pour demander au GRD, en votre nom, vos données de consommation des trois dernières années relatives au(x) Point(s) de prélèvement mentionné(s) dans les CP.

9. Protection des 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/professionnels/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 votre 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 scrl, 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 demander 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. Cession

Vous et AECO pouvez céder le présent Contrat à un tiers à condition que ce dernier s'engage préalablement à respecter le Contrat. Préalablement à cette cession, le cédant en informera l'autre partie par écrit. En cas de cession du présent Contrat par vos soins, AECO est en droit de demander au préalable une garantie et/ou des acomptes.

12. Droit applicable

Le droit belge s'applique.