

1. CONVENTION

Avec le contrat, la carte tarifaire et les conditions particulières applicables, les présentes conditions générales constituent le contrat complet en vertu duquel vous achetez de l'électricité et/ou du gaz naturel à Elegant et, le cas échéant, fournissez de l'électricité à Elegant. En cas de contradiction, l'ordre de priorité des documents suivants s'applique : la carte tarifaire, les conditions particulières, le contrat, les conditions générales.

En concluant l'accord, vous acceptez les présentes conditions générales.

Elegant insiste pour que l'accord soit aussi transparent que possible. Si vous avez des questions ou des suggestions concernant la clarté et/ou la compréhension de l'accord, n'hésitez pas à nous contacter : welkom@elegant.be ou 015 48 11 30. Vous pouvez également nous contacter par cette voie si vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires.

2. DÉFINITIONS

Le point d'enlèvement est le point où nous mettons l'électricité et/ou le gaz naturel à votre disposition et où vous nous fournissez également de l'électricité, le cas échéant. Un Offtake Point est identifié par un numéro EAN unique. Une adresse de livraison peut avoir plusieurs points d'enlèvement.

La fourniture est la mise à disposition d'électricité et/ou de gaz naturel au point d'enlèvement par Elegant.

L'injection est la vente d'électricité produite par le client et injectée au Offtake Point à Elegant.

Le contrat est le document intitulé "Contrat de fourniture et/ou de restitution d'énergie", signé par Elegant, que vous avez reçu après l'approbation de votre demande.

Le client est soit le consommateur, soit le client professionnel.

Le consommateur est toute personne physique qui achète de l'énergie à Elegant exclusivement à des fins non professionnelles, sauf disposition contraire de la réglementation applicable.

Le client professionnel est toute personne morale ou physique qui achète de l'énergie à Elegant en partie ou exclusivement à des fins professionnelles, sauf disposition contraire de la réglementation applicable. Il doit fournir un numéro de CBE lors de son inscription.

Le Client professionnel est tout Client professionnel qui, pour l'ensemble de ses Points de prélèvement, a une consommation annuelle inférieure aux seuils suivants :

pour les contrats conclus, modifiés ou renouvelés avant le 1er septembre 2021 : moins de 50 MWh d'électricité et moins de 100 MWh de gaz naturel ;

pour les contrats conclus, modifiés ou renouvelés à partir du 1er septembre 2021 : moins de 100 MWh d'électricité et/ou moins de 100 MWh de gaz naturel.

Le Client Grandes Entreprises est tout Client Entreprises ayant, pour l'ensemble de ses Points de Soutirage, une consommation annuelle supérieure aux seuils du Client Petites Entreprises.

Le tarif net est le tarif d'utilisation du réseau de distribution, de transport (local) et/ou de transmission pour l'électricité et le gaz naturel.

Une compensation pour l'injection est la redevance payée par Elegant au client pour l'électricité produite par celui-ci et injectée au Offtake Point.

La carte des tarifs est le document contenant les tarifs applicables pour la fourniture d'énergie et le prix de rachat à Elegant, facilement consultable sur www.elegant.be.

Les termes qui ne sont pas définis dans l'accord ont la signification qui leur est donnée dans les règlements applicables (y compris les règlements techniques).

3. LIVRAISON ET INJECTION

3.1. Elegant livre de l'électricité et/ou du gaz naturel au client au point d'enlèvement, comme stipulé dans le contrat. Le client prend cette électricité et/ou ce gaz naturel et paie le prix convenu à Elegant.

3.2. Si le Client produit sa propre électricité et injecte l'électricité qu'il ne consomme pas lui-même au Point d'enlèvement, le Contrat peut être étendu à la fourniture en retour. Le contrat ne peut couvrir le rachat d'électricité que si le client achète de l'électricité à Elegant au point de prélèvement et dispose d'un compteur numérique au point de prélèvement. Un compteur numérique mesure séparément votre prélèvement et votre injection d'électricité et peut être relevé à distance.

3.3. Pour la responsabilité de l'équilibrage, tant pour la fourniture que pour l'alimentation, Elegant s'appuie sur Energy Global B.V..

4. DURÉE DE LA CONVENTION

4.1 Commencement

Le contrat prend effet, pour le consommateur, à l'expiration du délai de rétractation et, pour le client professionnel, au moment de la confirmation écrite du contrat par Elegant.

La fourniture et/ou la restitution débuteront aux dates inscrites dans le registre d'accès de votre gestionnaire de réseau, à condition que votre ou vos points de

prélèvement n'aient pas été mis hors service et que, dans le cas d'un nouveau raccordement ou d'un raccordement déconnecté, les compteurs aient été (ré)ouverts par le gestionnaire de réseau. Si elles sont différentes, les dates du registre d'accès prévalent sur les dates mentionnées dans votre Contrat.

4.2. Période de révocation

Le consommateur peut révoquer le contrat dans un délai de 14 jours civils. Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, le délai de rétractation commence à courir le jour suivant :

la signature du contrat si celui-ci a été conclu en dehors des locaux de vente d'Elegant ;

la confirmation écrite par Elegant de la demande si le contrat a été conclu à distance (par exemple via le site web d'Elegant, par téléphone), indépendamment du fait que la demande ait été faite directement par le consommateur, ou via un achat groupé ou via un intermédiaire.

La révocation peut se faire en envoyant une déclaration non ambiguë par e-mail à ikhebmebedacht@elegant.be ou par courrier à Kleine Nieuwedijkstraat 53/2, 2800 Mechelen. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire joint aux présentes conditions générales. Aucun frais n'est dû en cas de rétractation, sauf si le consommateur a demandé que la livraison et/ou la re-livraison soit entamée pendant le délai de rétractation. Dans ce cas, le consommateur sera redevable des coûts proportionnels à ce qui a déjà été livré au moment où Elegant reçoit votre rétractation. Si le contrat comprend également la fourniture d'électricité, Elegant vous versera une redevance de fourniture d'électricité pour l'électricité que vous avez injectée au point de prélèvement à partir de la date de début de la fourniture d'électricité jusqu'au moment où Elegant reçoit votre révocation.

4.3. Période

Le contrat est valable pour une durée déterminée ou indéterminée, en fonction de ce qui est stipulé dans le contrat.

Les accords à durée déterminée peuvent être renouvelés par tacite reconduction conformément aux conditions particulières. Toutefois, Elegant peut vous notifier, au moins 2 mois avant la date d'expiration du contrat en cours, qu'elle renonce à la reconduction tacite. Cependant, nous pouvons vous fournir une nouvelle proposition d'accord (avec des termes et conditions modifiés) à cette occasion. Vous pouvez également renoncer à la tacite reconduction si vous nous en informez par écrit (par lettre ou par e-mail) au moins 1 mois avant la date de fin du contrat en cours. Si vous acceptez par écrit la nouvelle proposition d'accord, l'accord se poursuivra pour la période suivante conformément à ces changements. Si vous ne le faites pas, mais que vous n'avez pas non plus changé de fournisseur à l'expiration de la durée en cours, Elegant continuera à vous fournir par la suite aux conditions de notre produit à durée déterminée équivalent le moins cher qu'il propose sur le marché.

4.4. Résiliation de l'accord

Résiliation par le client

Le consommateur et le client PME peuvent toujours résilier le contrat sans frais avec un préavis d'un mois.

Le Client Grandes Entreprises peut résilier un Contrat à durée illimitée avec un préavis de 2 mois. Il ne peut pas résilier prématurément un contrat à durée déterminée, moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation égale à 3/12 du prix total de l'énergie due par le client Grandes Entreprises à Elegant au cours de la période de 12 mois précédant la résiliation. Si cette période de fourniture est inférieure à 12 mois, afin de calculer l'indemnité de départ susmentionnée, une extrapolation est faite à la consommation attendue à 12 mois sur la base de la consommation réelle d'énergie dans la période fournie. Ces frais forfaitaires de déconnexion sont destinés, entre autres, à couvrir le risque de fluctuation des prix de l'énergie sur les volumes qu'Elegant a déjà achetés pour le client et les frais administratifs d'Elegant.

Si le gestionnaire de réseau nous informe que vous avez conclu un contrat avec un nouveau fournisseur pour votre (vos) point(s) de prélèvement, cela compte comme une résiliation et vous ne devez rien faire de plus. Si vous souhaitez résilier le contrat sans avoir conclu un contrat avec un autre fournisseur d'énergie, vous devez nous en informer par lettre recommandée. Elegant interrompra les livraisons à la date que vous demandez, dans la mesure où les règles du marché le permettent. Dans tous les cas, le contrat se poursuit tant qu'Elegant figure dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau en tant que fournisseur du point de prélèvement du client.

Résiliation par l'Élegant

Elegant peut toujours résilier le contrat à durée indéterminée avec un préavis de 2 mois.

Elegant ne peut résilier ou suspendre le contrat avec un consommateur qu'en cas de manquement, conformément à la législation sur les obligations de service public. On en trouvera un aperçu actuel sur les sites web respectifs des régulateurs compétents au niveau régional, notamment la VREG pour la Région flamande (www.vreg.be), Brugel pour la Région de Bruxelles-Capitale (www.brugel.brussels) et CWaPE pour la Région wallonne (www.cwape.be).

Elegant peut également résilier ou suspendre le contrat avec un client professionnel pour retard de paiement ou autre manquement contractuel, si le client professionnel ne remédie pas à cette situation dans les 10 jours suivant la mise en demeure écrite.

Elegant peut également résilier ou suspendre le contrat avec un client pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :

si le client a commis une fraude (par exemple, le sabotage du compteur) ;

si le gestionnaire de réseau ou une autorité compétente impose une interruption ou une cessation de la fourniture.

La résiliation ou la suspension du contrat par Elegant dans l'un des cas susmentionnés n'affecte pas le droit d'Elegant à une indemnisation. Sans préjudice du droit d'Elegant de demander une indemnisation pour ses dommages réels, l'indemnisation minimale en cas de fraude est estimée à 3 mois de consommation estimée.

Les paragraphes précédents sont sans préjudice des dispositions relatives aux obligations de service public et de l'article 7 des présentes conditions générales.

Conséquences de la résiliation

Lorsque le Client ou l'Élegant résilie le Contrat, celui-ci est toujours résilié dans son intégralité, c'est-à-dire tant pour la Fourniture d'électricité, de gaz naturel et/ou la Resupply, sauf si vous nous informez que votre résiliation ne concerne que la Resupply (par exemple parce que vous n'injectez plus d'électricité dans le réseau). Si nécessaire, un nouvel accord peut être conclu par la suite pour la fourniture d'électricité ou de gaz naturel et/ou de compensation de l'injection.

5. PRIX

5.1. Les prix de la fourniture, la compensation de l'injection et la formule utilisée pour l'indexation sont indiqués sans ambiguïté sur la Rate Card, qui fait partie du Contrat. Les index utilisés ainsi qu'une archive complète des fiches tarifaires peuvent être consultés à l'adresse www.elegant.be.

5.2. Les prix se composent (i) du coût de l'abonnement, (ii) du coût de l'énergie consommée, (iii) du coût de l'électricité verte, de la chaleur verte, de la cogénération et/ou des certificats analogiques, (iv) des tarifs nets, et (v) de la TVA et de tous les impôts, taxes, redevances, frais, contributions, surtaxes et charges qui nous sont imposés par toute autorité compétente, le gestionnaire de réseau ou le régulateur.

La redevance d'abonnement est une redevance administrative payable annuellement à Elegant au prorata de la durée du contrat, sauf si le client met fin au contrat dans les six mois suivant le début de la livraison en vertu du contrat, auquel cas le client sera redevable d'une redevance d'abonnement égale à six mois. De kost voor uw verbruikte energie wordt aangerekend aan de Klant aan de tarieven vermeld op de Tariefkaart.

(i) Nous vous répercutons les coûts (y compris nos coûts administratifs) liés au respect de nos obligations légales en matière de présentation de certificats d'électricité verte, de chaleur verte, de cogénération et/ou d'analogie.

(ii) Les tarifs nets sont fixés par les gestionnaires de réseaux de distribution, de transport et de transmission et approuvés par le régulateur compétent. Elegant les transmet intégralement aux gestionnaires de réseau respectifs.

(iii) La TVA et les autres taxes sont intégralement répercutées sur les bénéficiaires respectifs.

L'Élegant refacture les points (iii), (iv) et (v) directement au client, y compris les changements résultant de la modification des règlements ou des décisions d'un gouvernement, d'un opérateur de réseau ou d'un régulateur compétent. Ce rechargement doit également être effectué de manière rétroactive.

6. DÉMÉNAGEMENT

6.1. En cas de déménagement, vous devez nous informer en temps utile des éléments suivants :

(i) au moins 30 jours civils avant la date effective du déménagement : votre nouvelle adresse, le(s) numéro(s) EAN et le numéro de compteur à cette adresse et la date à partir de laquelle la livraison doit être effectuée à cette nouvelle adresse ; et

(ii) dans les 30 jours civils suivant la date effective du déménagement : le relevé des compteurs de votre ancienne et de votre nouvelle adresse à la date effective du déménagement, via un document de transfert d'énergie correctement rempli.

Si vous signalez ces faits à Elegant à temps, la facturation des avances à l'ancienne adresse cessera. Elegant vous fournira une facture finale pour l'ancienne adresse. Si vous ne nous fournissez pas à temps le relevé du compteur de votre ancienne adresse, Elegant a le droit de faire établir le relevé du compteur par le gestionnaire de réseau, à vos frais.

6.2. Après le déménagement, le présent contrat continuera à être exécuté pour le nouveau point d'enlèvement aux mêmes conditions qu'à la date à laquelle vous nous avez informés, sauf si : (i) ce nouveau point de prélèvement n'est plus situé en Région flamande, ou (ii) vous ne disposez pas de votre propre compteur à votre nouvelle adresse, ou (iii) si vous déménagez pour vivre avec un autre consommateur qui a déjà conclu un contrat de fourniture (avec Elegant ou un autre fournisseur). Dans ce cas, Elegant ou le client peuvent résilier le contrat avec effet à la date effective du déménagement. Si votre contrat couvre également l'injection d'électricité, il restera également en vigueur pour votre nouveau point d'injection, sauf si vous nous informez que vous n'injectez plus d'électricité à votre nouvelle adresse. Dans ce dernier cas, le programme d'alimentation prendra fin à la date de votre déménagement.

6.3. Si vous ne nous informez pas de votre déménagement en temps utile, le contrat restera en vigueur à votre ancienne adresse. Cela signifie que vous êtes tenu de payer toute l'électricité et/ou le gaz naturel prélevés au point d'enlèvement à votre ancienne adresse, par qui que ce soit, sauf si la réglementation applicable en dispose autrement. Elegant ne paiera pas de Feed-in Fee pour l'électricité injectée, par qui que ce soit, au Offtake Point de votre ancienne adresse à partir de votre déménagement effectif, sauf si la réglementation applicable en dispose autrement.

6.4. Si le client ne respecte pas les obligations légales susmentionnées lors du déménagement, il donne par la présente à Elegant un mandat irrévocable pour

demander au gestionnaire de réseau la fermeture du compteur. Le client est responsable de tous les coûts de la fermeture et Elegant n'est pas responsable des dommages qui en résultent.

7. MODIFICATION DES CONDITIONS ET PRIX

7.1. Pour les contrats à durée indéterminée, Elegant peut à tout moment modifier les conditions de livraison et de re-livraison. Il peut s'agir de modifications à votre désavantage, notamment d'une augmentation des prix ou d'une réduction des frais de relivraison. Elegant vous informera de ces changements par écrit, de manière claire, transparente et au moins 2 mois à l'avance. Vous serez réputé avoir accepté ces modifications, sauf si vous résiliez le contrat dans un délai d'un mois à compter de la réception de la notification des modifications, conformément à l'article 4.4 des présentes conditions générales. Le jour de réception est le jour de l'envoi d'un e-mail ou le troisième jour après l'envoi d'une lettre.

7.2. Toute modification des contrats à durée déterminée qu'Elegant mettrait en œuvre pendant la durée initiale du contrat ne se fera jamais au détriment du client et sera également communiquée par écrit, de manière claire, transparente et au moins 2 mois à l'avance.

7.3. Le présent article ne s'applique pas aux changements indépendants de la volonté d'Elegant, tels que décrits à l'article 5.2 des présentes conditions générales.

8. RESPONSABILITÉ

8.1. Les opérateurs de réseau sont responsables de la continuité de la fourniture, de l'alimentation et de la qualité de l'énergie fournie. Elegant n'est pas responsable des questions qui relèvent légalement de la responsabilité du gestionnaire de réseau. En cas de dommages dus à une interruption, à une limitation ou à une irrégularité de la fourniture et de l'alimentation (comme des variations de tension et de fréquence), au mauvais fonctionnement du dispositif de mesure ou à des erreurs dans les données de mesure, vous devez contacter votre gestionnaire de réseau.

8.2. Nous et vous ne sommes responsables l'un envers l'autre que des dommages matériels directs résultant de l'inexécution des obligations essentielles du présent accord, d'une négligence grave ou d'un dol. L'indemnisation des dommages matériels directs est limitée par sinistre à un maximum du total de nos factures pour le produit concerné pour la période de 12 mois précédant la survenance du dommage. Cette limitation ne s'applique pas en cas de décès ou de préjudice physique du client causé par un acte ou une omission d'Elegant. Nous ne sommes pas responsables l'un envers l'autre des dommages indirects, des dommages consécutifs ou des dommages immatériels (tels que la perte de bénéfices, la perte de production, la perte de revenus ou de données, entre autres), ni des cas de force majeure.

8.3. Le demandeur doit signaler sa demande de dommages-intérêts à l'autre partie dans un délai de 30 jours civils à compter de la date à laquelle le dommage s'est

produit ou de la date à laquelle il a pris connaissance ou aurait pu raisonnablement prendre connaissance du dommage. Les rapports tardifs de dommages ne seront pas indemnisés.

9. FACTURATION ET PAIEMENTS

9.1. Seuls les relevés de compteur et les profils de consommation mis à notre disposition par le gestionnaire de réseau sont pris en compte pour les factures de règlement. En cas de doute sur l'exactitude des relevés, vous et nous pouvons faire examiner le dispositif de comptage. Les frais sont à la charge de la personne qui a demandé cet examen.

9.2. Elegant vous adresse des factures intermédiaires anticipées dont le montant est déterminé sur la base de votre consommation estimée et du profil de consommation qui nous est communiqué par votre gestionnaire de réseau. Les factures d'avances intermédiaires sont compensées par votre facture de règlement annuelle. Nous calculons votre facture de règlement sur la période pour laquelle le gestionnaire de réseau nous fournit les relevés de compteur et la consommation. Vous avez la possibilité de demander une révision de la consommation estimée et de vos factures d'avances intermédiaires. Nous vous enverrons la décision motivée à ce sujet dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

9.3. Si Elegant vous doit un droit d'entrée pour la fourniture, celui-ci sera déduit du prix que vous devez à Elegant pour la fourniture dans notre facture de règlement annuelle et notre facture finale. Vous payez le solde à Elegant ou Elegant vous paye le solde, selon le cas.

9.4. Par défaut, Elegant envoie toutes les factures, les rappels et autres documents officiels par courrier électronique à l'adresse électronique fournie par le client lors de son inscription. Le client doit lire ses courriels régulièrement et s'assurer que sa boîte aux lettres peut recevoir les courriels d'Elegant et que ces courriels ne sont pas considérés comme des spams. Le client doit informer immédiatement Elegant de tout changement de son adresse électronique. Les clients peuvent également accéder à leurs factures et contrats sur leur espace web personnel et protégé "My Elegant".

9.5. Le client doit payer toutes les factures au plus tard dans les 15 jours civils suivant leur réception. À cet égard, vous avez le choix entre un virement bancaire et un prélèvement automatique. L'ordre de prélèvement automatique sera exécuté à la date d'échéance de votre facture. Si votre facture de règlement ou votre facture finale indique que nous vous devons un montant, nous vous rembourserons dans les 15 jours civils, le cas échéant après compensation. Si vous avez encore des factures impayées, nous avons le droit de compenser votre solde. Si nous ne disposons pas de votre numéro de compte à temps, cette période de 15 jours civils ne commence qu'à partir du moment où vous nous communiquez votre numéro de compte.

9.6. Le consommateur peut contester une facture d'Elegant jusqu'à 12 mois après la date d'échéance. Pour les clients professionnels, cette période est limitée à 15 jours civils. Elegant, pour sa part, peut rectifier les erreurs de facturation pendant 12 mois

après la date d'échéance. Les erreurs peuvent également être rectifiées par la suite si un tiers, tel que le gestionnaire du système, est à l'origine de la facturation incorrecte ou tardive.

9.7. Si le client ne paie pas sa facture à temps, Elegant lui envoie un rappel écrit. Le coût de cette opération est de 8 euros maximum. En cas de retard de paiement après la première lettre de rappel, Elegant envoie une mise en demeure recommandée (par courrier, et une copie par e-mail) et facture un maximum de 20 euros pour cela.

9.8. Tous les frais de rappels et de mises en demeure sont à la charge du client, sauf si celui-ci a le statut de client protégé. Le Client est également responsable des opérations effectuées pour votre compte par l'opérateur de réseau et qui nous sont directement facturées. En cas de difficultés de paiement, nous vous accorderons un plan de paiement échelonné conformément aux dispositions légales. Ce plan d'échelonnement consistera en un maximum de 12 montants mensuels et sera établi sur la base de vos antécédents de paiement.

9.9. Le retard de paiement d'une facture entraîne l'exigibilité immédiate de tous les montants dus, même si Elegant avait accordé au client un plan de remboursement.

9.10. Procédure de paiement tardif :

- (i) Le consommateur est également redevable d'intérêts moratoires de plein droit et sans mise en demeure ni rappel sur le montant impayé, égaux au taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance de chaque facture jusqu'à la date du paiement intégral. En outre, après avoir transféré votre (vos) facture(s) impayée(s) à un tiers (tel qu'un huissier, un avocat ou une agence de recouvrement), Elegant facturera au consommateur des dommages et intérêts fixes de 10% sur chaque montant impayé, avec un minimum de 35 euros, pour compenser les frais de recouvrement extrajudiciaires, sans préjudice du droit d'Elegant de prouver des dommages et inconvénients plus importants. Pour le Consommateur, nous appliquons la législation sur les obligations sociales de service public telle que décrite dans les règlements applicables. Elegant n'est pas responsable des éventuels dommages résultant de l'arrêt de la livraison et/ou de la re-livraison après le respect des délais légaux et contractuels prévus.
- (ii) Pour les clients professionnels, nous appliquons la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. De plein droit et sans mise en demeure ni rappel, le Client professionnel est redevable d'un intérêt moratoire sur le montant impayé égal au taux d'intérêt de la loi du 2 août 2002. En outre, Elegant facturera au Client professionnel des dommages et intérêts fixes de 15 % du montant impayé avec un minimum de 40 euros, à titre de compensation pour les frais de recouvrement extrajudiciaires, sans préjudice du droit d'Elegant de prouver des dommages et inconvénients plus importants. Elegant est en droit de suspendre la livraison et/ou la re-livraison ou de résilier le contrat si le client professionnel ne paie pas l'intégralité de ses arriérés dans les 10 jours suivant la mise en demeure écrite. Elegant n'est pas responsable des éventuels dommages résultant de

l'arrêt de la livraison et/ou de la re-livraison après le respect des délais légaux et contractuels prévus.

9.11. Si vous avez droit à un paiement de notre part et que nous n'effectuons pas ce paiement dans le délai prévu à l'article 9.5 des présentes conditions générales, vous avez droit à des intérêts moratoires au taux légal. Ces intérêts commencent à courir le lendemain du jour où vous auriez dû recevoir le paiement conformément à l'article 9.5, ou à partir de la date de votre protestation en cas de facturation incorrecte due à notre faute. Les intérêts courent jusqu'au jour du paiement intégral par nous. En outre, vous avez droit au remboursement des frais avérés de vos rappels et de votre mise en demeure. Vous êtes également en droit de nous facturer une indemnité forfaitaire pour tous les frais extrajudiciaires résultant du non-paiement (10% du montant impayé avec un minimum de 35 euros pour les Consommateurs ; 15% du montant impayé avec un minimum de 40 euros pour les Clients professionnels).

9.12. Dans les cas suivants, Elegant a le droit de refuser un contrat au client commercial, de résilier un contrat ou d'exiger un dépôt pour la durée du contrat :

- (i) si vous avez des dettes avec nous au moment où vous souhaitez conclure un accord avec nous. Dans ce cas, nous pouvons également vous demander de payer ces dettes en premier ;
- (ii) si vous avez été en retard de paiement pendant une période de 36 mois avant le moment où vous souhaitez redevenir client chez nous ;
- (iii) si notre assureur-crédit ou notre évaluation interne ne peut pas ou ne peut plus souscrire ou justifier le risque de paiement sur ce client commercial.

Si Elegant demande une garantie au client professionnel, le contrat ne peut pas prendre effet tant que le client professionnel n'a pas fourni la garantie et/ou tant qu'il n'a pas réglé les factures impayées. Si cela n'a pas été fait dans les 15 jours ouvrables suivant la demande écrite de fournir la garantie, Elegant a le droit de résilier le contrat. Le dépôt de garantie sera restitué au client professionnel dans les 15 jours ouvrables suivant la date de la facture finale émise sur la base des relevés finaux des compteurs à la fin du contrat. Elegant peut également utiliser tout ou partie du dépôt de garantie pour régler les arriérés éventuels.

9.13. Dans les cas suivants, Elegant peut (mais n'est pas obligé) demander un dépôt au consommateur :

- (i) si le consommateur a une dette en cours auprès d'Elegant au moment de la demande. Dans ce cas, nous pouvons également vous demander de régler d'abord ces dettes ;
- (ii) si le consommateur est ou a été en retard de paiement avec nous pendant une période de 24 mois avant le moment où il souhaite redevenir client chez nous ou pendant l'exécution de son contrat.

Le contrat n'entrera pas en vigueur tant que le consommateur n'aura pas versé l'acompte et/ou tant qu'il n'aura pas réglé les factures impayées. Ce dépôt sera d'un maximum de 3 fois la valeur d'un montant mensuel estimé dû. Le consommateur peut demander à Elegant le remboursement de sa garantie dès qu'il a payé ponctuellement toutes ses factures pendant un an sans rappel de paiement, et qu'il

n'a plus de dette impayée envers Elegant. Dans tous les cas, la garantie sera restituée au consommateur, après compensation des dettes en cours, dans les 30 jours suivant la date de la facture finale.

9.14. Toutes les factures sont en euros. Tous les montants sont dus en euros.

10. HARDSHIP

Si des circonstances imprévisibles et imprévisibles rendent l'exécution du contrat excessivement onéreuse ou risquent de rompre l'équilibre contractuel initial, au point que son exécution ne peut plus être raisonnablement exigée, chaque partie a le droit de résilier le contrat. La partie qui souhaite résilier le contrat en informe l'autre partie.

A moins qu'Elegant ne formule une proposition modifiée du contrat en vertu de laquelle le contrat peut raisonnablement être poursuivi et que cette proposition soit acceptée par le client consommateur ou professionnel, le contrat est réputé résilié si le client consommateur ou professionnel ne s'y oppose pas dans les 15 jours suivant la notification par Elegant.

11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Elegant est le responsable du traitement de vos données personnelles. Par votre acceptation du contrat avec Elegant, vous indiquez que vous avez lu notre politique de confidentialité et que vous consentez au traitement de vos données personnelles conformément à cette politique de confidentialité. La politique de confidentialité peut être consultée via ce lien.

12. CESSION

Elegant peut transférer le contrat à un tiers, à condition de s'assurer que vous recevez le même service aux mêmes conditions. En cas de transfert, nous vous en informerons. Le client ne peut pas transférer lui-même le contrat avec Elegant à un tiers, à un cooccupant ou à un nouvel occupant ; cela doit toujours se faire par l'intermédiaire d'Elegant.

13. MANDATAIRE

Lorsque vous devenez client d'Elegant, vous nous donnez une procuration pour demander, en votre nom, vos données de consommation des 3 dernières années au gestionnaire de réseau, la date de fin et le délai de préavis de votre contrat actuel avec votre fournisseur précédent et pour résilier ce contrat actuel à la date que vous indiquez, pour la Fourniture d'énergie et, le cas échéant, la Restitution d'électricité. Nous traitons ces données conformément à la politique de confidentialité. Si vous avez un contrat avec une partie autre qu'un fournisseur (par exemple un agrégateur) pour la restitution de l'électricité, vous prendrez vos propres dispositions pour mettre fin à ce contrat et en apporterez la preuve à Elegant.

14. CONFIDENTIALITÉ

Elegant traite vos données personnelles et toutes les données relatives au présent contrat de manière confidentielle. Sans votre consentement, nous ne les divulguerons jamais à des tiers, sauf si nous y sommes contraints par une loi, un décret ou une ordonnance ou une décision de justice.

15. VARIA

15.1 Le droit belge est applicable au présent accord.

15.2. La nullité d'une disposition de l'accord n'entraîne pas la nullité de l'ensemble de l'accord. La disposition nulle est remplacée par une disposition valable qui correspond le plus possible à l'intention initiale des parties.

15.3 Les litiges peuvent, au choix de la partie demanderesse, être portés devant le tribunal du domicile du défendeur, ou devant le tribunal du lieu d'exécution de l'obligation qui fait l'objet du litige.

15.4. Si vous avez des réclamations à formuler au sujet de notre service, vous pouvez contacter notre service clientèle. Vous trouverez les coordonnées sur votre facture et sur notre site web (www.elegant.be/be/nl/klantendienst/).

16. NOTIFICATIONS

Tous les avis prévus par le présent accord et destinés à Elegant doivent être adressés à :

Elegant BV
Kleine Nieuwedijkstraat 53/2
2800 Mechelen

17. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les accords conclus à partir du 1er janvier 2023.

MODELFORMULIER HERROEPING

Dit formulier alleen invullen en aan ons bezorgen als u uw Overeenkomst wil herroepen.

Gelieve dit document terug te bezorgen aan ons via post of e-mail.

Ik deel u mee dat ik de Overeenkomst voor de Levering van elektriciteit/aardgas en/of Teruglevering van elektriciteit* wil herroepen. (**Schrappen wat niet past*)

Productnaam:

Datum waarop Elegant de Overeenkomst heeft bevestigd (indien van toepassing):

Naam Consument:

Adres Consument:

Datum:

Handtekening: