

# Conditions Générales de Vente

---

**Conditions générales de vente applicables pour tout nouveau contrat ou tout renouvellement à partir du 01/11/2015 à l'exception des contrats sous régime de facturation bi- ou trimestriel.**

## Article 1er - Définitions et champ d'application

### 1.1 Définitions

Dans les Conditions générales ou dans le Contrat, il convient d'entendre par :

1. Adresse de fourniture : l'adresse du point de fourniture.
2. Point de fourniture : le lieu physique du point où se trouve le raccordement au réseau de distribution défini dans le Règlement technique et dans le Contrat de fourniture, identifié à l'aide d'un numéro EAN unique.
3. Conclusion d'un contrat avec un autre fournisseur : la suppression de Lampiris dans le registre d'accès en tant que fournisseur de gaz naturel et/ou d'électricité pour un point de fourniture précis.
4. Conditions générales : les présentes Conditions générales
5. Lampiris : l'entreprise Lampiris S.A., inscrite à la banque carrefour des entreprise sous le numéro 0859.655.570 et dont le siège social est situé rue Saint-Laurent, 54 à 4000 Liège.
6. Le Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (conformément à la définition du « consommateur » prévue dans le code de droit économique).
7. Client : toute personne physique ou morale qui consomme de l'électricité ou du gaz naturel fourni par Lampiris à des fins professionnelles et/ou non professionnelles.
8. Consommateur résidentiel ou client résidentiel : toute personne physique qui consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel à des fins non professionnelles afin de répondre à ses besoins ou à ceux des personnes qui sont domiciliées avec lui à la même adresse.
9. Client professionnel : le client qui utilise totalement ou partiellement de l'électricité et/ou du gaz naturel à des fins professionnelles.
10. Le Contrat : l'ensemble de la convention liant Lampiris et un Client. Elle se compose du contrat de fourniture de gaz et/ou d'électricité signé par le client ou, en cas de Vente à distance, de la confirmation signée de la conclusion du Contrat envoyée par Lampiris au Client, ainsi que des présentes Conditions générales, et de la Carte tarifaire valable au moment de la signature du Contrat et disponible également sur le site [www.lampiris.be](http://www.lampiris.be) ainsi que des conditions particulières éventuelles et des dispositions disponibles sur le site web de LAMPIRIS concernant les offres et promotions (<http://www.lampiris.be>).
11. Vente à distance : toute vente résultant en un contrat conclu entre Lampiris et un client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence

physique simultanée de l'entreprise et du client, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu.

12. Contrat conclu en dehors de l'entreprise : le contrat conclu (i) à l'adresse de fourniture du Client ou dans les salons, foires et expositions ou (ii) ayant fait l'objet d'une offre dans les mêmes circonstances ou encore (iii) conclu immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial de Lampiris, ou enfin (iv) conclu pendant une excursion organisée par Lampiris ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

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

14. Fourniture : la fourniture par Lampiris sur le réseau de la quantité d'électricité et/ou de gaz naturel convenue avec le Client, à l'exception du transport et de la distribution qui relèvent de la responsabilité des Gestionnaires de réseau.

15. Instruments de mesure : l'ensemble des appareils destinés à mesurer la quantité d'électricité ou de gaz naturel consommée au Point de fourniture, en ce compris, entre autres, les compteurs, les appareils de mesure et les appareils de télécommunication.

16. Gestionnaire de réseau : le(s) gestionnaire(s) de réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et de gaz naturel.

17. Jour : jour calendrier.

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

19. Données personnelles : toutes les données personnelles au sens de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, que le Client communique à Lampiris à l'occasion de la conclusion et de l'exécution du Contrat, ainsi notamment, son nom, adresse de fourniture, code EAN de son compteur, ses données de consommation et sa situation familiale.

20. Carte tarifaire : l'ensemble des conditions tarifaires en vigueur pour la Fourniture au Client.

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

## **1.2 Champ d'application des Conditions générales**

Les présentes Conditions générales sont d'application pour les Points de fourniture situés sur le territoire belge, pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel et/ou de produits ou services apparentés aux clients suivants :

(i) aux Clients résidentiels ;

(ii) aux Clients professionnels ayant une consommation annuelle de moins de 250 MWh d'électricité et de moins de 400 MWh de gaz naturel, par Client professionnel, pour l'ensemble de leurs Points de

fourniture sur le réseau de distribution à condition que, (1) chaque année, des relevés d'index soient effectués pour ces Clients et que (2) ces Clients aient été fournis.

## Article 2 - Conclusion et réalisation du Contrat

2.1 L'application des présentes conditions générales constitue une condition déterminante du consentement de Lampiris. Par la signature du contrat de LAMPIRIS, le Client accepte l'intégralité du Contrat et donc notamment des Conditions générales, des conditions particulières éventuelles et de la Carte tarifaire, il reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renoncer à l'application de ses propres conditions générales et/ou de tout autre communication, accord ou écrit qui entrerait en contradiction.

2.2 Le Contrat est conclu le jour où Lampiris envoie au Client une confirmation du Contrat.

2.3 Dans le cas d'une Vente à distance ou de Contrat conclu en dehors de l'entreprise, tant le Consommateur que Lampiris ont le droit de renoncer au Contrat dans les 14 jours ouvrables à compter du jour de la conclusion du Contrat, à condition que Lampiris ne contreviennent pas, ce faisant, à ses obligations de service public. Afin d'exercer son droit de rétractation, le Client notifie son intention à Lampiris préférentiellement au moyen du formulaire spécifique de rétractation disponible sur le site internet de Lampiris. Il peut néanmoins utiliser tout autre moyen pour autant qu'il en résulte une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

2.4 Nonobstant l'article 2.2 et sans préjudice de la réglementation applicable, le Contrat est conclu sous deux conditions suspensives, à savoir :

I) que Lampiris puisse prendre les dispositions techniques nécessaires afin que soit effectué le changement de fournisseur de gaz naturel ou d'électricité ;

II) que le Contrat soit accepté par Lampiris après vérification de tout élément utile, notamment les éléments suivants :

- l'existence d'un solde impayé ouvert chez Lampiris pour le point de fourniture ;

- la transmission correcte et complète de l'ensemble des données utiles à la fourniture, notamment les coordonnées du client et le code EAN du point de fourniture ainsi que la communication par le client de tout document utile à l'établissement du contrat, dont notamment la copie de la carte d'identité ou la composition du ménage en cas de doute sur l'adresse ou le volume de fourniture attendu.

- S'il y a des raisons graves de douter de la solvabilité d'un Client et/ou lorsque le Client ne démontre pas qu'il a acquitté ses dettes incontestablement dues auprès des fournisseurs d'énergie précédents (par exemple, en présentant la preuve du paiement de ses 3 dernières factures auprès de son précédent fournisseur), Lampiris se réserve le droit de demander au Client de constituer une garantie bancaire ou d'effectuer un versement à concurrence d'un montant égal à trois mois de consommation estimée (montant des acomptes mensuels) auprès de Lampiris dans un délai de 30 jours suivant la demande et/ou de refuser d'accepter le Contrat d'un Client s'il s'agit d'un Client professionnel. ;

Lampiris se réserve également le droit de refuser d'accepter un contrat lorsque la Carte tarifaire n'est pas d'application pour le Client concerné et/ou pour le territoire où est située l'Adresse de fourniture et/ou pour la période à laquelle le Client souhaite être fourni par Lampiris.

S'il apparaît, après consultation du registre d'accès, qu'un changement de fournisseur ne peut pas être effectué immédiatement étant donné qu'une autre opération en rapport avec le point de fourniture est en cours, Lampiris se réserve le droit de

- refuser d'accepter le contrat avec un client professionnel ;
- suspendre la conclusion du contrat avec un client résidentiel jusqu'à ce que l'opération en cours soit finalisée et que le changement de fournisseur puisse être effectué.

Dans tous les cas, Lampiris communique sa décision au Client ou transmet toute demande d'information complémentaire dans les 30 jours de la réception de la demande du Client.

### **Article 3 - Durée et fin du Contrat**

3.1. Le contrat est conclu pour une durée d'un an, de deux ans ou de trois ans ou à durée indéterminée à compter du premier jour de fourniture. En Région de Bruxelles-Capitale les contrats sont conclus pour une période fixe de trois ans.

3.2 La fourniture commence au moment où Lampiris est désigné par le gestionnaire de réseau dans le registre d'accès en tant que fournisseur pour les points de raccordement contractés.

En cas de vente à distance ou de Contrat conclu en dehors de l'entreprise, la fourniture ne peut débuter qu'après expiration du délai de rétractation prévu à l'article 2.3, sauf demande expresse du client formulée par écrit sur un support durable .

En cas de changement de fournisseur, le début de la Fourniture ne peut jamais être antérieur à :

- soit 30 jours après le dernier jour du mois civil au cours duquel la demande de Fourniture dûment complétée est réceptionnée, pour autant que cette demande soit réceptionnée entre le 1er et le 15e jour de ce mois ;
- soit 60 jours après le dernier jour du mois civil au cours duquel la demande de Fourniture dûment complétée est réceptionnée, si cette demande est réceptionnée entre le 16e et le dernier jour de ce mois.

La fourniture de l'énergie ne peut dans tous les cas débuter qu'à condition que :

- Lampiris ait été enregistré en tant que fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau pour le Point de fourniture contracté;
- le raccordement ait déjà été raccordé au réseau de distribution et n'ait pas été mis hors service ;
- dans le cas d'un nouveau raccordement ou d'un raccordement fermé, que l'ouverture des compteurs ait été réalisée par le Gestionnaire de réseau.

3.3 A l'issue de cette période, le Contrat est renouvelé pour des périodes consécutives d'un (1) an suivant la procédure prévue à l'article 5.5 des présentes conditions, sans préjudice de la possibilité pour le Client de résilier son contrat telle que prévue à l'article 3.4

3.4 Sans préjudice de l'article 3.1., le Client peut toujours résilier le Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 1 (un) mois. Un avis du Gestionnaire de réseau informant de la volonté du Client de changer de fournisseur d'énergie suffit à attester de sa volonté de résilier le contrat. Dans le cas d'une résiliation sans avis du Gestionnaire de réseau, le Client peut notifier sa volonté de résiliation par courrier recommandé adressé à Lampiris.

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

3.6 Si le Contrat prend fin sans que Lampiris ait reçu préalablement un avis du Gestionnaire de réseau ou du Client l'informant du changement de fournisseur, et que le Contrat est donc résilié avant à terme, Lampiris a le droit de faire clôturer le Point de fourniture et d'en imputer les frais au Client ainsi que de lui réclamer les éventuels autres dommages subis.

3.7 Sans préjudice de l'article 3.1., Lampiris peut résilier un Contrat à durée indéterminée, à tout moment, moyennant le respect d'un délai de préavis de soixante (60) jours.

3.8 En cas de transfert du Client vers le gestionnaire de réseau de distribution au titre de Client protégé au sens régional du terme, le contrat en cours est automatiquement résilié sans frais ni indemnité de résiliation.

#### **Article 4 – Mandat**

Le Client mandate Lampiris pour qu'elle effectue ou fasse effectuer toutes les opérations utiles à l'exécution du Contrat, et notamment les opérations visant à procéder au changement de fournisseur, à l'accès au réseau, à la Fourniture, et demande toutes les données, en ce compris les historiques des données de consommation, auprès des Gestionnaires de réseaux. Lampiris a le droit de demander la composition de ménage du Client ou toute autre information nécessaire pour l'exécution du Contrat ou pour le respect de ses obligations légales en tant que fournisseur. Si ces opérations engendrent des frais facturés à Lampiris, ils seront refacturés au Client sans majoration, selon les modalités de facturation prévues aux articles 7.5 à 7.12.

#### **Article 5 - Prix**

5.1 Le Client est redevable du prix de l'énergie fixé par Lampiris sur la base de la Carte tarifaire en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.

5.2 Les frais suivant sont facturés directement au Client :

- les redevances, taxes, rétributions, suppléments, impôts, indemnités et autres charges éventuelles imposés par l'autorité ou l'instance de régulation compétente ;

- les frais de transport, de distribution et de location des compteurs, les frais de raccordement ou de fermeture du Point de fourniture, les services de réseau supplémentaires éventuels, la puissance réactive et la puissance de pointe imposés par le Gestionnaire du réseau ;

- les frais liés aux obligations légales de produire des certificats électricité verte, chaleur verte, cogénération et/ou des certificats analogues dans le cadre du développement des sources d'énergie renouvelables et des obligations légales en matière d'environnement.

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

5.3 Lampiris facturera de façon transparente au Client tous les frais facturés par le Gestionnaire de Réseau pour des prestations qu'il effectue pour le Client, à sa demande ou à la demande du Client ou encore à la demande de Lampiris suite à la faute ou à la négligence du Client. Dans ce cas, Lampiris se réserve le droit de facturer des frais administratifs en plus de ces frais.

5.4 Lampiris peut modifier la Carte tarifaire moyennant l'observation des dispositions de l'article 14.1. Dans ce cas, le Client aura le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues par l'article 14.2.

5.5 Deux (2) mois avant l'échéance du Contrat, Lampiris communique par écrit au Client une proposition de nouveaux prix et de nouvelles conditions. Celle-ci est d'application en cas de renouvellement du contrat à la condition que le Client l'ait acceptée de manière expresse. A défaut d'une telle acceptation expresse du Client, Lampiris appliquera les prix et conditions de son produit équivalent le moins cher au moment de l'échéance. Dans ce cas, Lampiris informe le Client des nouveaux prix et conditions après l'échéance du Contrat.

## **Article 6 - Obligations des Parties**

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

6.2 Le Client est responsable du raccordement correct de son Installation au réseau au moment de la Fourniture par Lampiris, conformément aux dispositions du Règlement technique. Le Client fait le nécessaire pour que toutes ses Installations soient en bon état et répondent à toutes les exigences techniques et légales.

6.3 Le Client informera Lampiris de toute modification de ses Données personnelles (informations figurant dans le contrat au titre de Coordonnées), qu'elle qu'en soit la nature, tant le concernant que concernant sa société en cas de contrat professionnel.

6.4 Le Client est tenu d'informer, le cas échéant, Lampiris sur son statut de consommateur résidentiel protégé ou de son droit d'application du tarif social et transmettra pour cela tous les documents de preuve requis dans les délais et selon les modalités prévus par la loi.

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

6.6 Lampiris s'engage à fournir de l'énergie au Client conformément aux dispositions du Contrat et aux réglementations régionale et fédérale applicables.

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

## **Article 7 - Facturation, paiement et résiliation**

7.1 Pour la détermination de la quantité d'énergie livrée, Lampiris se base sur les données de mesure et profils de consommation fournis par le Gestionnaire de réseau à partir des données relevées ou estimée par le Gestionnaire de réseau ou des données de consommation fournies par le client et validées par le Gestionnaire de réseau.

7.2 Le Client est redevable d'acomptes sur l'électricité et/ou le gaz naturel qui lui est fourni. Lampiris détermine le montant de ces acomptes en fonction du profil de consommation du Client déterminé par le Gestionnaire de réseau et en informe le client avant la facturation effective de cet acompte ainsi que lors de chaque changement. Le Client peut demander à Lampiris de revoir le montant des acomptes. Lampiris répond à cette demande dans un délai de 10 jours ouvrables maximum et motive sa réponse. Si la demande d'adaptation est déraisonnable, Lampiris a le droit de la refuser, en motivant le refus. Lampiris n'est pas responsables des différences observées entre la consommation effective du Client et la consommation estimée qui a été prise en compte pour le calcul de l'acompte.

7.3 Le paiement des acomptes et des factures de régularisation se fait, au choix du Client, soit par virement, soit par domiciliation. Si le Client opte pour un paiement par domiciliation, il a à tout moment la possibilité d'exclure le paiement de sa régularisation par simple demande préalable écrite à Lampiris.

7.4 La facture que le Client reçoit de Lampiris doit être payée dans les 15 jours qui suivent sa réception. Pour l'application de ce Contrat, les factures et notes de crédit sont supposées avoir été reçues 3 jours après leur date d'envoi. Si le Client a choisi de payer ses factures par domiciliation, un délai de 15 jours sera également respecté avant que l'ordre de domiciliation soit exécuté.

7.5 Les factures sont présumées acceptées en l'absence de contestation dans les quinze jours qui suivent leur réception. Par exception, chaque Client pourra contester une facture erronée pendant une période de 12 mois à compter de la date de réception de la facture. En cas de contestation raisonnablement fondée d'une facture, chaque Client est autorisé à suspendre le paiement de la partie contestée de ladite facture jusqu'à ce que le traitement de la plainte soit finalisé. Dans le cas d'une facturation erronée réelle en la défaveur du Client, les intérêts légaux sur les sommes à rembourser seront également portés en compte, à dater du jour du paiement du montant erronément facturé.

7.6 Le paiement tardif d'une facture ou le non-respect d'un plan d'apurement entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les autres factures se rapportant à la même énergie, même si un délai de paiement a été octroyé ou un plan d'apurement a été mis en place, sans mise en demeure préalable. Si à un moment quelconque, une ou plusieurs factures sont échues, tout paiement effectué ensuite par le Client est porté en compte à la date de la dernière facture émise et non payée.

7.7 Sans préjudice des dispositions légales, Lampiris peut imputer des frais administratifs et/ou des intérêts pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, de rappels, de mises en demeure,

pour la mise en place d'un plan d'apurement suite à un retard de paiement ou si la présentation d'une domiciliation est refusée par la banque.

Le coût s'élève à 7,5 EUR pour un envoi par courrier ordinaire et à 15 EUR pour un envoi par courrier recommandé. En cas de paiement tardif de la totalité ou d'une partie de la facture, ou si la présentation d'une domiciliation est refusée par l'institution financière, le Client est tenu, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, au paiement d'intérêts de retard à compter de l'échéance de la facture, sur tout montant impayé, jusqu'à la date du paiement intégral. S'il s'agit d'un client résidentiel, Lampiris applique à cet effet le taux d'intérêt légal. S'il s'agit d'un client professionnel, Lampiris applique le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Sans préjudice des dispositions régionales en matière d'indemnisation, le Client est tenu de payer un dédommagement forfaitaire égal à 10 % de tout montant impayé, de plein droit et sans mise en demeure, avec un minimum de 15 EUR, sans préjudice du droit de Lampiris d'exiger l'indemnisation du dommage réellement subi.

7.8 Si le Client n'est pas un Consommateur résidentiel, Lampiris est en droit de mettre fin à toute Fourniture si le Client ne paie pas ses factures impayées dans les 15 jours suivant la mise en demeure écrite de Lampiris. Si le Client est un Consommateur résidentiel, Lampiris peut mettre fin à la Fourniture moyennant le respect des procédures légales applicables.

Sans préjudice des dispositions régionales en matière d'indemnisation, Lampiris n'est responsable d'aucun dommage qui découlerait de l'interruption de la Fourniture.

7.9 Il appartient au Client, le cas échéant, d'informer Lampiris de son statut de Consommateur résidentiel protégé ou de son droit à l'application du tarif social et de transmettre tous les documents de preuve requis dans les délais et selon les modalités fixés par la loi.

7.10 Les dispositions du présent article 7 sont applicables à toutes les factures de Lampiris pour la Fourniture de produits ou services par Lampiris ou le Gestionnaire de Réseau.

7.11 Si la facture de régularisation ou la facture finale présente un montant en faveur du Client Consommateur, Lampiris rembourse ce montant dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la note de crédit, à condition que Lampiris connaisse avec certitude le numéro de compte bancaire sur lequel ce montant doit être versé. En cas d'absence d'autres instructions du Client, Lampiris pourra procéder au remboursement du solde sur le numéro de compte bancaire à partir duquel le Client payait habituellement ses factures. Lampiris se réserve en outre le droit de compenser d'éventuels crédits par d'autres factures/sommes échues réclamées au Client dans le cadre d'autres Contrats avec Lampiris relatifs à la même énergie.

7.12 Dans l'hypothèse où le Client aurait droit à un remboursement de Lampiris suite à un remboursement tardif, le Client a droit aux intérêts calculés sur les sommes dues au taux légal à compter du lendemain de la date d'échéance de la note de crédit.

7.13 En cas d'erreur de facturation imputable à Lampiris, une rectification de facturation pourra intervenir dans un délai de maximum 12 mois suivant la date de paiement de la facture erronée, sauf si cette rectification est due à une tierce partie. Dans ce cas, le délai de rectification tel que prévu dans la réglementation est applicable.



## **Article 8 - Force majeure / Suspension de la fourniture**

8.1 En cas de force majeure, les obligations qui relèvent de ce Contrat, à l'exception de l'obligation de paiement d'une somme d'argent, sont suspendues durant la période de la force majeure. Par force majeure, nous entendons tout événement, imprévisible ou non, inévitable et indépendant de notre volonté qui constitue un obstacle irrémédiable au respect de notre Contrat, tel qu'une panne de réseau, des problèmes de transport ou de distribution, l'impossibilité d'obtenir (suffisamment) d'électricité ou de gaz naturel. Cette énumération est non limitative.

8.2 Si, du fait de la force majeure, le Contrat ne peut être exécuté pendant plus de trois mois, les deux Parties ont le droit d'y mettre fin par courrier recommandé, sans que l'autre partie soit redevable d'une quelconque indemnité.

## **Article 9 - Garantie**

9.1 Aussi bien avant que pendant l'exécution du Contrat, Lampiris est habilité à demander le versement d'une caution équivalente à maximum trois fois le montant de la consommation mensuelle estimée (montant des acomptes mensuels) ou, en Région de Bruxelles-Capitale, maximum deux (2) fois le montant de la consommation mensuelle estimée, si sur la base de critères objectifs, la solvabilité du Client peut être mise en doute. Ces « critères objectifs » peuvent comprendre, sans s'y limiter, les circonstances suivantes :

- arriérés de paiement encourus par le Client auprès de son fournisseur précédent, communiqués par le Gestionnaire de réseau ; ou

- le non-respect par le Client des délais de paiement convenus dans ce Contrat ou dans un Plan d'apurement.

En l'absence de versement d'une garantie ou d'une garantie bancaire dans un délai de 30 jours à compter de la demande à cet effet, Lampiris peut refuser ou résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis de 30 jours.

9.2 Le droit de résiliation tel que visé à l'article 9.1 n'est pas applicable aux Clients résidentiels.

## **Article 10 - Protection de la vie privée**

10.1 Les données personnelles fournies par le Client sont collectées conformément à la Politique Vie Privée de Lampiris, disponible sur le site internet ou sur simple demande.

10.2 Le Client accepte le traitement des données personnelles fournies par ses soins aux fins suivantes : l'exécution du Contrat de fourniture, la facturation et la Fourniture des produits ou services demandés par le Client et l'exécution des obligations légales auxquelles est soumise Lampiris en tant que fournisseur.

10.3 Ces données peuvent également être récoltées et traitées à des fins promotionnelles, commerciales ou de prospection ainsi que pour informer le Client de nos produits et services ainsi que sur des entreprises contractuellement liées à Lampiris et sur leurs produits ou services. Ces données peuvent être transmises par Lampiris à des sociétés directement ou indirectement liées à Lampiris ou auxquelles Lampiris fait appel en vue de l'exécution de ses obligations dans le cadre du

présent Contrat : ces sociétés peuvent être les sociétés liées à Lampiris au sens de l'article 11 du Code des sociétés, les call-centers, les intermédiaires commerciaux, les gestionnaires de réseau, les autorités compétentes et autres partenaires. Leur accès aux données est strictement limité aux données nécessaires à l'exécution de leur mission.

10.4 Il est possible que vos conversations téléphoniques avec nos représentants soient écoutées ou enregistrées afin d'assurer votre protection et la nôtre, à des fins de formation, de vérification et de preuves de transactions commerciales. Les Clients qui préfèrent que leurs conversations ne soient pas enregistrées peuvent effectuer leurs démarches en ligne sur notre site internet ou en nous écrivant.

10.5 En vertu de la loi du 8 décembre 1992, le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification de ses données personnelles dans les fichiers de Lampiris, ainsi que du droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé à tout moment sur simple demande écrite, accompagnée d'une copie de la carte d'identité du Client, adressée à Lampiris, Customer Care, rue Saint-Laurent, 54 à 4000 Liège.

10.6 La Commission de protection de la vie privée, rue de la Presse 35, à 1000 Bruxelles, tient un registre public des traitements automatisés des données à caractère personnel. Si vous souhaitez un complément d'informations sur la façon dont Lampiris traite les données à caractère personnel, vous pouvez consulter ce registre.

## Article 11 - Responsabilité

11.1 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 techniques applicables. Lampiris n'en est dès lors pas responsable. En cas d'interruption de la distribution ou du transport d'électricité et/ou de gaz naturel, Lampiris a le droit de limiter ou d'interrompre la fourniture via les réseaux de transport ou de distribution concernés, sans être redevable au Client de la moindre indemnité. Le Client peut s'adresser directement à son Gestionnaire de réseau en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité de son alimentation en énergie.

11.2 Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de Lampiris et du Client n'est engagée que pour (i) les dommages matériels directs résultant d'une faute grave ou intentionnelle ou de l'inexécution de toute prestation principale figurant dans le présent contrat et (ii) le décès ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission. L'indemnisation des dommages matériels directs est limitée par sinistre à un montant équivalent à 12 fois le montant déterminé comme acomptes mensuels si le Client est un Consommateur ou un montant de maximum de 500 EUR pour les autres Clients. Lampiris et le Client ne sont pas responsables l'un envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production, d'un manque à gagner ou d'une perte de revenus.

11.3 Toute demande de dommages et intérêts doit être notifiée à l'autre partie, par écrit, dans les 30 jours ouvrables à compter de la date de la survenance du dommage ou de la date où le dommage aurait raisonnablement pu être constaté. Toute demande de dommages et intérêts introduite après ce délai n'ouvrira pas droit à indemnisation.

11.4 Si la responsabilité de Lampiris devait être mise en cause pour vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil, cette responsabilité est en tout cas exclue si Lampiris arrive à démontrer que le vice était indécélable.

11.5 Le présent article s'applique tous droits saufs des dispositions régionales en matière d'indemnisation. (Pour les clients en région wallonne, voir : <http://www.indemnisations-energie.be>)

## **Article 12 - Cession**

12.1 Lampiris a le droit de céder le Contrat à une autre personne, pour autant que celle-ci respecte les dispositions légales en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et dispose des autorisations nécessaires et dans la mesure où les conditions mentionnées dans le présent Contrat sont maintenues pour toute la durée du Contrat.

12.2 Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'en cas de déménagement et moyennant le respect des conditions de l'article 13.1. Tous les frais qui découlent de la cession sont à la charge du Client.

## **Article 13 - Déménagement**

13.1 En cas de déménagement, le Client doit : (1) compléter et conserver le document de reprise des énergies (ci-après désigné sous les lettres « DRE ») ; (2) informer Lampiris de sa nouvelle adresse et (3) communiquer le dernier relevé d'index du compteur « électricité » et/ou « gaz » au plus tard trente (30) jours après la date effective du déménagement.

Le DRE est uniquement signé par le Client si aucun nouvel habitant n'emménage à cette adresse et conjointement par le Client et le nouvel habitant si un nouvel habitant vient habiter à cette adresse. Dans le cas d'une location, le propriétaire signera aussi le DRE en l'absence de nouveau locataire. En cas de contestation sur les index de référence au moment du déménagement, Lampiris se réserve le droit de demander la communication du DRE dûment complété et signé. En l'absence d'une telle communication, les index prévalant sont ceux dont la validité a été confirmée par le Gestionnaire de réseau.

13.2 Après le déménagement, le présent Contrat continuera à être exécuté pour le nouveau Point de fourniture à la nouvelle adresse du Client, sauf si le Client déménage à l'étranger ou dans une autre région ou s'il déménage dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé ou s'il va habiter chez un autre Consommateur qui a déjà conclu un autre contrat de fourniture. Dans les cas susmentionnés, il pourra être mis fin anticipativement au Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours.

Si le Client n'informe pas Lampiris du déménagement dans les délais prévus, il reste tenu de ses obligations conformément au présent Contrat et, en particulier, il restera tenu de payer toute l'électricité ou le gaz naturel consommés au Point de fourniture existant, peu importe par qui, jusqu'au lendemain du jour auquel le déménagement a été communiqué à Lampiris ou jusqu'au jour suivant la clôture du compteur en application de l'article 13.3.

13.3 Si le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu de l'article 13.1, des présentes conditions générales, le Client mandate irrévocablement Lampiris pour qu'elle demande la clôture du compteur au Gestionnaire de réseau dans le respect des dispositions légales en la matière.

Le Client est responsable de tous les frais liés à cette de la clôture qui seraient facturés à Lampiris et Lampiris n'assume aucune responsabilité pour le dommage qui pourrait en découler.

#### **Article 14 - Modification des conditions**

14.1 Les présentes Conditions générales et la Carte tarifaire qui vous sont applicables ne peuvent être modifiées :

- Si les modifications sont en défaveur du Client : (i) qu'au terme de la période de fourniture en cours, si le Client a conclu un contrat à durée déterminée. Dans ce cas, Lampiris communique au Client les modifications apportées aux présentes Conditions générales au moins 2 mois avant la fin de la période en cours et ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'au moment du renouvellement ou de la prolongation du contrat en cours ; (ii) que deux mois après la communication au Client des modifications apportées aux présentes Conditions générales si celui-ci a conclu un contrat à durée indéterminée.

- Si les modifications ne sont pas en défaveur du Client : que deux mois après une communication au Client, quel que soit le type de contrat conclu ;

Par dérogation, les modifications sont directement applicables dans le cas où elles résultent directement ou indirectement d'une décision d'une autorité publique.

Cette communication peut se faire par tous les moyens habituels de communication entre Lampiris et le Client, par exemple par le biais d'une mention sur la facture.

14.2 Le Client qui n'est pas d'accord avec les conditions générales modifiées qui ont été communiquées peut mettre fin au contrat sans préavis et sans frais, en envoyant un courrier recommandé dans le mois qui suit la communication des Conditions générales modifiées.

Cette résiliation sera effective le lendemain de la réception de la lettre recommandée de résiliation. Jusqu'à ce moment, les anciennes conditions restent applicables. Le Client ne bénéficiera pas de ce droit de résiliation si les modifications sont en sa faveur ou ne lui attribuent pas moins de droits ou ne lui imposent pas plus d'obligations.

#### **Article 15 - Autres dispositions**

15.1 La nullité d'une partie du présent Contrat ne porte nullement atteinte à la validité des autres dispositions de celui-ci ou à sa force contraignante.

15.2 Le fait que Lampiris n'exige pas le respect de l'une ou de plusieurs dispositions du Contrat ne peut pas être interprété comme un renoncement à celle(s)-ci ou une limitation des droits ou devoirs repris dans la ou les dispositions concernées.

15.3 Le Contrat est soumis au droit belge. Tout litige sera porté devant le juge de paix du 4e canton de Liège ou tout autre tribunal matériellement compétent de l'arrondissement judiciaire de Liège. Cependant, les Clients résidentiels ont le droit de porter le litige devant le tribunal de leur lieu de résidence.

*Ces conditions générales entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2015 – Version 09.2015-11-01*