

1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute personne (ci-après dénommé l'« Utilisateur ») qui se voit fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga.

Les présentes conditions générales ne portent pas préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment le Règlement technique applicable en Région de Bruxelles-Capitale (www.sibelga.be/fr/publications). En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et le Règlement technique, ce dernier prime.

Les présentes conditions générales ne portent également pas préjudice aux contrats conclus entre l'Utilisateur et Sibelga. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et un tel contrat, ce dernier prime.

Les conditions générales de l'Utilisateur ne sont pas opposables à Sibelga.

En cas de modification des présentes conditions générales, Sibelga publie les nouvelles conditions sur son site Internet (www.sibelga.be/fr/publications).

2. Tarifs applicables

Les tarifs appliqués par Sibelga sont les tarifs approuvés par BRUGEL, la Commission de régulation pour l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de BRUGEL et de Sibelga (www.sibelga.be/fr/publications/tarifs).

3. Paiement des factures émises par Sibelga

Le montant de la facture doit être payé dans les 15 jours calendrier qui suivent la date de son envoi. En cas de non-paiement dans ce délai, un rappel ou une mise en demeure est envoyé et les frais postaux sont facturés.

En cas de non-paiement dans les 15 jours calendrier de l'envoi du rappel ou de la mise en demeure, les sommes dues seront recouvrées par toutes voies de droit.

L'envoi d'un rappel et/ou d'une mise en demeure donne lieu à la facturation de frais administratifs. Le montant de ces frais administratifs est publié sur le site web www.sibelga.be.

En outre, le montant de la facture pourra, dès l'envoi du rappel ou de la mise en demeure, être majoré d'une indemnité forfaitaire égale à 10% du montant de la facture avec un minimum de 50 €. Enfin, toute facture non payée pourra produire à partir de la mise en demeure un intérêt au taux légal exigible de plein droit, par mois de retard (tout mois entamé comptant pour un mois complet).

S'agissant des offres de Sibelga, elles doivent être payées avant l'exécution des travaux. Les travaux sont planifiés après que le paiement de l'offre a été enregistré et que l'Utilisateur a pris contact avec la personne de contact de Sibelga.

4. Rectification de facture

Lorsque l'Utilisateur estime que des rectifications doivent être apportées à sa facture, il en informe Sibelga dans les 7 jours de la date d'envoi de la facture. L'Utilisateur paye en tout cas les montants incontestablement dus. En cas d'erreur ou d'omission affectant les montants réclamés, une rectification de facture est opérée. En cas de solde en faveur de cet Utilisateur, ce solde lui sera remboursé.

5. Réclamations concernant les travaux, services et fournitures

Les défauts existants lors des travaux, services ou fournitures que l'Utilisateur peut raisonnablement déceler sont considérés comme acceptés si l'Utilisateur n'a pas protesté par lettre recommandée auprès de Sibelga dans le mois de la prestation ou de la livraison.

6. Force majeure, grève, lock-out

Si, à la suite d'un cas de force majeure, d'une grève ou d'un lock-out, Sibelga se trouve dans l'impossibilité d'exécuter ses engagements, Sibelga peut être déchargée de toute obligation vis-à-vis de l'Utilisateur sans qu'aucun dommage et intérêt ne puisse lui être réclamé.

7. Information

Sans préjudice des notifications particulières prescrites par le Règlement technique, tout changement et, plus généralement, toute information de nature technique ou administrative susceptible d'influencer la prestation ou la livraison faite au profit d'un Utilisateur doit être communiquée sans retard à Sibelga.

8. Vie privée

Dans la mesure où des données à caractère personnel sont traitées, le responsable du traitement est Sibelga SCRL, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles (banque carrefour des entreprises n°0222-869-673). Sibelga traite les données à caractère personnel des Utilisateurs pour les finalités suivantes : l'exploitation, l'entretien et le développement du réseau de distribution, la facturation des clients protégés, la détection et la facturation des consommations d'électricité non facturées par un fournisseur, la gestion de l'accès au réseau de distribution et l'accomplissement de ses obligations légales et réglementaires et de ses missions de service public. Ce traitement est nécessaire à l'exécution des missions d'intérêt public confiées à Sibelga par les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 organisant les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les règlements pris en exécution de ces ordonnances.

Sibelga s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour respecter la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et, lorsqu'il sera entré en vigueur, le règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données.

Sibelga n'a pas l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne.

Chaque Utilisateur, personne physique, a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel et de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes. Pour ce faire, l'utilisateur adresse une demande écrite, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à Sibelga SCRL, Data Protection Officer, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles.

9. Déplacement inutile

En cas de déplacement inutile d'un technicien ou d'une équipe de Sibelga au sens du Règlement technique précité, l'Utilisateur se verra facturer des frais de déplacement inutile conformément aux tarifs visés au point 2.

10. Propriété du branchement

Conformément aux ordonnances des 19 juillet 2001 et 1er avril 2004 précitées, Sibelga est propriétaire du réseau de distribution, en ce compris les branchements et installations jusqu'aux compteurs. L'Utilisateur n'acquiert pas, par dérogation aux articles 546 et 712 du Code civil, la propriété des éléments constitutifs du branchement, quelle que soit son intervention financière.

Sibelga acquiert, de plein droit et à titre gratuit, la propriété du coffret à dater de la mise en service du raccordement.

11. Service Clientèle

Pour tous renseignements, l'Utilisateur peut prendre contact avec le Service Clientèle de Sibelga dont les coordonnées se trouvent au recto.

12. Règlement des litiges

Le droit belge et le droit de la Région de Bruxelles-Capitale sont seuls applicables. En cas de contestation, une solution amiable sera recherchée dans le respect des principes légaux applicables. À la demande de l'Utilisateur, il peut être recouru à la médiation visée aux articles 1724 et suivants du Code judiciaire. À défaut de règlement amiable (ou, le cas échéant, de médiation), les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents.