

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE SIBELGA COMME FOURNISSEUR DE DERNIER RESSORT

GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent aux fournitures effectuées par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort. Elles reprennent et complètent sans jamais y déroger les principales dispositions qui régissent la fourniture de dernier ressort, inscrites dans l'ordonnance du 14 décembre 2006 modifiant les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1^{er} avril 2004 relatives à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et abrogeant l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité et l'ordonnance du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de gaz à usage domestique. Elles sont par ailleurs sans préjudice des dispositions des Règlements techniques qui s'appliquent à tout utilisateur du réseau de distribution d'électricité ou de gaz en Région de Bruxelles-Capitale, dont les textes complets sont disponibles sur notre site web www.sibelga.be.

DUREE DE LA FOURNITURE

Sans préjudice de l'alinéa suivant, la durée de la fourniture de dernier ressort est égale à la durée pendant laquelle, en exécution de l'ordonnance précitée, les effets du contrat conclu avec le fournisseur commercial sont suspendus ou, si ce contrat a été résilié en conséquence d'une décision de résiliation de la fourniture de dernier ressort prononcée par un juge de paix, la durée de la fourniture hivernale imposée, le cas échéant, par ledit juge ou un CPAS.

En outre, à dater de sa prise d'effet, la conclusion d'un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur commercial met fin à la fourniture de dernier ressort.

PRIX DE LA FOURNITURE

En vertu de l'ordonnance du 14 décembre 2006, les prix de la fourniture de dernier ressort sont les prix maximaux pour la fourniture d'électricité et

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN VAN SIBELGA ALS NOODLEVERANCIER

ALGEMEEN

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op de leveringen die Sibelga doet in haar hoedanigheid van noodleverancier. Zij vermelden en vervolledigen, zonder er ooit van af te wijken, de voornaamste bepalingen die de noodlevering regelen, zoals ingeschreven in de ordonnantie van 14 december 2006 tot wijziging van de ordonnanties van 19 juli 2001 en van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en tot opheffing van de ordonnantie van 11 juli 1991 met betrekking tot het recht op een minimumlevering van elektriciteit en de ordonnantie van 11 maart 1999 tot vaststelling van de maatregelen ter voorkoming van de schorsingen van de gaslevering voor huishoudelijk gebruik. Zij doen overigens geen afbreuk aan de bepalingen van de Technische reglementen die van toepassing zijn op elke gebruiker van het distributienet voor gas en elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvan de volledige teksten beschikbaar zijn op onze website www.sibelga.be.

DUUR VAN DE LEVERING

Onverminderd volgende alinea, is de duur van de noodlevering gelijk aan de duur tijdens dewelke, ter uitvoering van voornoemde ordonnantie, de effecten van het met de commercieel leverancier afgesloten contract zijn opgeschort of, als dat contract werd opgezegd als gevolg van een door een vrederechter uitgesproken besluit tot opzegging van de noodlevering, de duur van de winterlevering zoals eventueel opgelegd door die rechter of een OCMW.

Bovendien, maakt het afsluiten van een nieuw leveringscontract met een commercieel leverancier, vanaf de inwerkingtreding ervan een eind aan de noodlevering.

PRIJS VAN DE LEVERING

Uit hoofde van de ordonnantie van 14 december 2006, zijn de prijzen voor de noodlevering de maximumprijzen voor de levering van gas en

de gaz aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, actuellement fixés par les arrêtés ministériels du 15 mai 2003 et du 23 décembre 2003. Cependant, si un client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur commercial tout en payant ses fournitures à Sibelga, l'ordonnance prévoit que l'accès au tarif social spécifique visé ci-avant est, au-delà d'une période de 6 mois, supprimé pour le gaz et, pour l'électricité, maintenu mais que les 500 kWh gratuits annuels sont supprimés.

Les prix maximaux ne comprennent ni la TVA, ni les surcharges et prélèvements établis par les autorités compétentes.

FACTURATION

La fourniture fait l'objet d'une facturation forfaitaire mensuelle. Le montant du forfait est déterminé, lors du commencement de la fourniture, sur base de critères objectifs et non-discriminatoires. Une fois l'an, sur base du relevé du compteur, une facture de régularisation tenant compte des factures forfaitaires mensuelles facturées est établie. Par ailleurs, lorsque la fourniture de dernier ressort prend fin, une facture de clôture est établie sur base d'un relevé de compteur spécifique.

Le client qui estime que des rectifications doivent être apportées à une facture en informe sans retard Sibelga. Il reste toutefois tenu au paiement des montants qui pourront être déterminés comme étant incontestablement dus. En cas d'erreur ou d'omission affectant les montants réclamés au client, une rectification de facture est opérée soit à l'initiative de Sibelga, soit à la demande du client. En cas de solde à sa charge, le client peut demander des délais de paiement. En cas de solde en faveur du client, ce solde sera déduit de la (des) facture(s) forfaitaire(s) suivante(s) ou sera remboursé au client si celui-ci en fait la demande.

MODALITES DE PAIEMENT

Le montant de la facture doit être payé dans les quinze jours calendrier qui suivent la date d'envoi de la facture. En cas de non-paiement dans ce délai, un rappel est envoyé au client. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi du rappel, une mise en demeure est envoyée au client. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi de la mise en demeure, Sibelga transmet au CPAS

électricité aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, momenteel vastgelegd in de ministeriële besluiten van 15 mei 2003 en 23 december 2003. Maar, als een beschermde klant zijn betalingsplan tegenover zijn commercieel leverancier niet naleeft maar wel zijn leveringen betaalt aan Sibelga, bepaalt de ordonnantie dat, na een periode van 6 maand, de toegang tot bovenbedoeld specifiek sociaal tarief, wordt afgeschaft voor het gas en behouden blijft voor de elektriciteit, maar dat daar de jaarlijkse gratis 500 kWh wordt afgeschaft.

De maximumprijzen bevatten noch de BTW, noch de toeslagen en afhoudingen zoals bepaald door de bevoegde overheden.

FACTURERING

De levering is het voorwerp van een maandelijks forfaitaire facturering. Het bedrag van het forfait wordt bepaald, bij de aanvang van de levering, op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria. Eenmaal per jaar, op basis van een meteropname, wordt er een regularisatiefactuur opgemaakt, die rekening houdt met de gefactureerde maandelijks forfaitaire facturen. Anderzijds, wanneer de noodlevering eindigt wordt er een eindrekening opgemaakt op basis van een specifieke meteropname.

De klant die meent dat er verbeteringen moeten worden aangebracht aan een factuur, meldt dat dadelijk aan Sibelga. Maar hij blijft verplicht tot het betalen van de bedragen die als ontegensprekelijk verschuldigd kunnen worden bestempeld.

In geval van vergissing of vergetelheid met een weerslag op de van de klant geëiste bedragen, wordt er een factuurverbetering uitgevoerd, hetzij op het initiatief van Sibelga, hetzij op verzoek van de klant. Is er een saldo te zijnen laste, dan mag de klant betaaltermijnen vragen. Is er een saldo in zijn voordeel, dan zal dat saldo worden afgehouden van zijn volgende forfaitaire factuur(uren) of aan de klant worden terugbetaald als deze dat aanvraagt.

BETAALMODALITEITEN

Het factuurbedrag moet worden betaald binnen de vijftien kalenderdagen volgend op de verzendingsdatum van de factuur. Bij niet-betaling binnen die termijn, wordt er een herinnering naar de klant gestuurd. Bij niet-betaling binnen vijftien kalenderdagen na versturing van de herinnering, wordt er een ingebrekestelling naar de klant gestuurd. Bij niet-betaling binnen vijftien kalenderdagen na versturing van die ingebrekestelling,

de la commune du point de fourniture d'électricité/de gaz concerné, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au CPAS, ce dernier n'a pas fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le CPAS ou n'a pas transmis au fournisseur de dernier ressort une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, contresignée pour accord par le client, le fournisseur de dernier ressort peut demander devant le juge de paix la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort.

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

INCESSIBILITE

Que ce soit à titre onéreux ou gratuit, la fourniture ne peut faire l'objet d'une cession par Sibelga ou par le client.

VIE PRIVEE

Les données à caractère personnel sont rassemblées et traitées par Sibelga et ses filiales aux seules fins de l'exercice de son activité de gestionnaire de réseau de distribution et de ses obligations et missions de service public, parmi lesquelles figure sa mission de fournisseur de dernier ressort aux clients protégés. En aucun cas ces données ne pourront être utilisées pour d'autres finalités, sans l'accord écrit et préalable du client, sauf si cette utilisation est imposée par ou en vertu d'une disposition légale. Vous disposez d'un droit d'accès gratuit aux données à caractère personnel vous concernant et pouvez, le cas échéant, en demander la rectification en adressant à Sibelga un courrier accompagné d'une photocopie de votre carte d'identité.

VOTRE NUMERO DE CLIENT

Vous trouverez votre numéro de client dans le coin supérieur gauche des factures. Si vous faites appel à nos services, veuillez nous communiquer ce numéro de référence. L'accès aux informations souhaitées se fera plus

bezorgt Sibelga aan het OCMW van de gemeente van het betrokken leveringspunt van gas/elektriciteit, de naam en het adres van de beschermde klant. Als ten laatste zestig dagen na het doorsturen van de naam van de beschermde klant aan het OCMW, dit laatste niet aan de noodleverancier heeft laten weten dat die klant maatschappelijke hulp geniet vanwege het OCMW, of geen voorstel van betalingsplan aan de noodleverancier heeft bezorgd voor alle schulden tegenover deze laatste, medeondertekend voor akkoord door de klant, dan mag de noodleverancier aan de vrederechter de opzegging vragen van het contract voor de noodlevering.

De verzending van een herinnering en/of een ingebrekestelling geeft aanleiding tot de facturering van administratieve kosten aan de klant. Het bedrag van die kosten is bepaald door de raad van bestuur van Sibelga en staat vermeld op de website www.sibelga.be.

ONOVERDRAAGBAARHEID

Of het nu tegen betaling of gratis is, de levering mag niet het voorwerp zijn van een overdracht door Sibelga of door de klant.

PRIVE-LEVEN

De gegevens van persoonlijke aard worden verzameld en verwerkt door Sibelga en haar filialen, met als enig doel de uitoefening van haar activiteit van distributienetbeheerder en van haar openbare-dienstverplichtingen, waaronder haar taak van noodleverancier voor de beschermde klanten. In geen enkel geval mogen die gegevens worden gebruikt voor andere doeleinden, zonder het voorafgaande schriftelijke akkoord van de klant, behalve als dat gebruik opgelegd is door of gebeurt uit hoofde van een wettelijke bepaling. U beschikt over een gratis toegangsrecht tot de gegevens van persoonlijke aard die u betreffen en kan, in voorkomend geval, er de verbetering van vragen door Sibelga een brief te sturen, samen met een kopie van uw identiteitskaart.

UW KLANTENNUMMER

U vindt uw klantnummer in de linkerbovenhoek van de facturen. Als u een beroep doet op onze diensten, gelieve ons dat referentienummer mee te delen. De toegang tot de gewenste informatie zal sneller kunnen

rapidement.

A VOTRE SERVICE

Pour tous renseignements, n'hésitez pas à prendre contact avec notre accueil clientèle dont vous trouverez l'adresse postale, l'adresse électronique et le numéro de téléphone sur la facture.

LITIGES

En cas de litige, le droit belge est seul applicable et les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents.

gebeuren.

TOT UW DIENST

Voor alle inlichtingen, gelieve contact op te nemen met ons klantenonthaal, waarvan u het postadres, het elektronisch adres en het telefoonnummer op de factuur kan vinden.

GESCHILLEN

Bij geschillen, is enkel het Belgisch recht van toepassing en zijn enkel de Brusselse rechtbanken bevoegd.