

**ARTICLE 1: CONTRAT**

**1.1** Les présentes conditions générales (dénommées ci-après 'Conditions Générales') s'appliquent à tous les clients d'Elindus SA, ayant son siège social à 8790 Waregem, Meersstraat 13 bus 2.1, immatriculée à la BCE sous le numéro 0844.206.143 (RPM Gand, division Courtrai) (ci-après 'Elindus') qui prélèvent de l'Énergie à des fins domestiques. Elindus est titulaire d'une licence de fourniture d'électricité.

**1.2** Le client reconnaît que la relation contractuelle avec Elindus, ainsi que toutes les offres commerciales d'Elindus, outre les dispositions réglementaires, comme le Règlement technique, ne sont régies que par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières, à l'exclusion d'autres conditions. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

**1.3** Elindus a le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment. Ces modifications entrent en vigueur 30 jours civils (pour des Points de raccordement en Région flamande et en Région de Bruxelles-Capitale) ou 60 jours (pour des Points de raccordement en Région wallonne) après le jour de leur communication au Client, sauf mention contraire. L'annonce se fait sur la prochaine facture, par courrier ou par e-mail.

Ces modifications entrent en vigueur à la date indiquée dans la notification et sont présumées avoir été reçues par le Client le troisième jour après leur envoi si la notification a été faite par courrier ou le jour de l'envoi si la notification a été faite par e-mail. Le Client qui n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions doit le notifier à Elindus par courrier ou par mail, dans un délai de 14 jours civils à compter de la date de notification. Pour le Client qui refuse d'accepter les nouvelles conditions dans le délai imparti, le Contrat existant avec les conditions générales alors en vigueur continuera à s'appliquer jusqu'à la date de fin reprise au Contrat. Le cas échéant, le Client peut résilier le Contrat à condition de respecter un délai de préavis de 1 mois. En cas de silence, le Client est présumé accepter les modifications prédéterminées.

Si une modification résulte d'un changement de la législation ou de la réglementation applicable (règlements, décisions du gestionnaire de réseau ou de l'autorité de régulation), Elindus la mettra raisonnablement en œuvre dans les Conditions Générales.

**ARTICLE 2: DÉFINITIONS**

Pour autant que les présentes Conditions Générales n'y dérogent pas expressément, les termes utilisés dans le présent Contrat ont la même signification que les termes utilisés dans la législation, la réglementation ou les règles du marché applicables, y compris par exemple le Règlement technique ou le 'Utility Market Implementation Guide'.

**Contrat de raccordement/Contrat d'accès** : le contrat conclu entre un Client et son gestionnaire de

réseau qui définit les droits et obligations mutuels en rapport avec un raccordement donné;

**Raccordement**: tous les équipements nécessaires afin de brancher les installations du Client au réseau, y compris l'Équipement de mesure.

**Point de raccordement (point d'accès/point de fourniture)** : l'endroit physique où le Raccordement est raccordé au réseau. Le ou les point(s) de raccordement est/sont spécifié(s) dans le Contrat au moyen d'un code EAN unique;

**a) point de prélèvement** : point de raccordement où l'électricité est prélevée sur le réseau;

**b) point d'injection** : point de raccordement où l'électricité est injectée dans le réseau;

**Batterie**: dans le cadre du présent Contrat, Batterie désigne un système de stockage pour l'énergie électrique, qui peut être (dé)chargé, fourni et installé par une Entreprise Partenaire et, le cas échéant, équipé d'un protocole de pilotage actif accepté par Elindus;

**Commercialisation contrainte de l'injection (CCI)**

: est le service standard en Flandre pour les nouvelles installations de production décentralisée (dans la majorité des cas des panneaux solaires) depuis janvier 2021 et pour les installations de production décentralisée d'avant 2021 qui ont au moins 15 ans (transition automatique) ; la Commercialisation contrainte de l'injection ne s'applique que s'il n'y a qu'un seul Point de raccordement pour le prélèvement et l'injection; le fournisseur d'énergie facture à la fois l'injection et le prélèvement brut;

**Consommateur**: la personne physique qui traite avec Elindus à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle;

**Distribution** : le transport d'électricité le long des réseaux de distribution à haute, moyenne et basse tension en vue de fournir des clients, à l'exclusion de la fourniture elle-même.

**Gestionnaire de réseau de**

**distribution** : personne physique ou morale désignée par l'autorité régionale compétente, responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du réseau de distribution dans une zone donnée. Également le propriétaire du ou des dispositif(s) de mesure;

**Espace client en ligne**: le portail en ligne individuel qu'Elindus peut mettre à la disposition du Client, auquel le Client peut se connecter et où le Client peut gérer ses données personnelles et suivre sa consommation.

**Responsable d'équilibre**: toute personne physique ou morale, inscrite au registre des responsables d'accès, responsable de l'équilibre de l'acheminement et de la fourniture d'électricité sur une base quart-horaire et/ou de gaz sur une base horaire entre un ou plusieurs points de raccordement et ce pour l'ensemble de ses points de raccordement désignés. Ces prévisions ou nominations sont communiquées au gestionnaire de réseau qui connaît ainsi la charge attendue sur le réseau ;

**Installation** : l'ensemble des canalisations et accessoires, des dispositifs de commutation et de distribution, des appareils électriques, des

transformateurs et des moteurs connectés ou non pour l'utilisation et/ou la production d'électricité à l'adresse de raccordement, à compter à partir de l'équipement de mesure ou d'un lieu de prélèvement et/ou d'injection à assimiler à celui-ci par le gestionnaire de réseau et le Client ;

**Volume annuel (volume contractuel annuel):** le volume en kWh ou MWh ou GWh tel qu'indiqué dans le Contrat par point de raccordement, que le Client prélève et/ou injecte ou prévoit de prélever et/ou d'injecter au cours d'une période d'une année civile (ou période de 365 jours);

**Client (acheteur):** chaque Consommateur avec qui Elindus conclut un Contrat dans un contexte domestique et qui dispose d'une Batterie ;

**Puissance quart-heure :** la puissance moyenne fournie (prélevée ou injectée) sur une période d'un quart d'heure, exprimée en kilowatts (kW) ou en mégawatts (MW) dans le cas de la puissance active, en kilovars (kVAr) ou en mégavars (MVar) dans le cas de la puissance réactive

**Fourniture :** la mise à disposition au(x) Point(s) de raccordement de la quantité d'électricité convenue entre Elindus et le Client, tant dans le sens du prélèvement (consommation) que de l'injection (production), à l'exclusion de la transmission, du transport ou de la distribution;

**Pondération Mensuelle des Volumes Individuels (PMVI):** sur la base des données de mesure reçues, du gestionnaire de réseau de distribution, du point de raccordement en question (EAN), le volume fourni (prélèvement et/ou injection) de chaque mois est pondéré séparément par rapport au volume fourni sur une période de 12 (24 ou 36) mois ou le volume fourni de 12 mois calculé au prorata;

**Équipement de mesure :** tout équipement permettant d'effectuer les mesures nécessaires à l'accomplissement des tâches du gestionnaire de réseau, tel que les compteurs, les dispositifs de mesure, les transformateurs de mesure ou les équipements de télécommunication associés. Par comptages, on entend l'enregistrement, à l'aide d'un équipement de mesure, de la quantité d'énergie active ou réactive injectée ou prélevée sur le réseau pendant une période donnée. Par mesures, on entend l'enregistrement à un moment donné d'une grandeur physique à l'aide d'un équipement de mesure;

**Coûts de réseau:** les coûts de transport et de distribution du gestionnaire de réseau qui sont soumis à l'approbation du régulateur (compétent) et sont facturés par les fournisseurs d'énergie.

**Contrat:** contrat conclu entre les parties concernant la fourniture (prélèvement et injection) d'électricité; à savoir les conditions particulières, les présentes Conditions Générales et d'éventuels modifications ou compléments écrits convenus entre les parties ;

**Partie of Parties :** un/des client(s) d'Elindus, Elindus ou les deux;

**Entreprise Partenaire:** toute entreprise avec laquelle Elindus peut collaborer et avec laquelle le Client a conclu un contrat séparé pour la fourniture de certains produits ou services, par exemple une Batterie équipée d'un système de pilotage. La fourniture et la responsabilité des produits et services fournis par une Entreprise Partenaire ne sont régies que par le contrat conclu entre le Client

et l'Entreprise Partenaire. Elindus ne peut pas être considérée comme l'une des parties impliquées.

**SMR3(M):** compteur intelligent qui communique votre consommation quart-horaire au gestionnaire de réseau et qui vous permet de recevoir des décomptes mensuels basés sur votre consommation réelle.

**Gestionnaire de réseau de transport :** le gestionnaire du réseau de transport d'électricité (Eliia), auquel le point de raccordement est relié ;

**UMIG :** Utility Market Implementation Guide, un manuel de messages décrivant comment les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau communiquent entre eux ;

**Jour ouvré :** tout jour de la semaine, à l'exclusion du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux;

**Commercialisation pure de l'injection (CPI)**

: lorsqu'un utilisateur du réseau disposant d'un point de raccordement avec commercialisation contrainte de l'injection choisit un fournisseur d'énergie différent pour son prélèvement que pour son injection. Si la commercialisation pure de l'injection ne peut pas être facturée, l'utilisateur du réseau tombe automatiquement dans le filet de sécurité du ou des gestionnaire(s) de réseau de distribution responsable(s).

### ARTICLE 3: DURÉE ET FIN DU CONTRAT

**3.1.** Le Contrat est conclu pour une durée déterminée, comme stipulé dans ses conditions particulières.

**3.2.** Sauf exceptions, le Contrat débute à la date de début de la Fourniture à 0H00 pour les fournitures d'électricité, comme prévu aux conditions particulières. Les exceptions se réfèrent, entre autres, à un raccordement tardif ou à un enregistrement tardif d'Elindus en tant que fournisseur pour le Point de raccordement dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau, à un scénario de déménagement (ou move-in) vers un nouveau Raccordement ou un Raccordement scellé avec une date d'entrée en vigueur antérieure à la date du contrat, ou à tout autre processus prévu dans le Utility Market Implementation Guide (UMIG) avec une date d'entrée en vigueur différente de la date du contrat.

**3.3** Le Contrat à durée déterminée prend fin à la date de fin prévue aux conditions particulières, ou à l'expiration de la durée contractuelle, sauf exceptions.

**3.4.** Elindus mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour transmettre une nouvelle offre au Client au plus tard 2 mois avant la fin de la durée contractuelle. Le Client est libre d'accepter ou de refuser cette offre. En cas de refus, les livraisons prennent fin, sauf exceptions telles que l'absence de reprise ultérieure de la Fourniture à la date de fin par un autre fournisseur, à la date de fin prévue aux conditions particulières. En cas d'offre refusée, le Client est lui-même responsable de la désignation d'un autre fournisseur et d'une reprise correcte. Si, exceptionnellement ou en raison de tentatives infructueuses mais raisonnables de la part d'Elindus de fournir au Client une nouvelle offre de prolongation, la Fourniture doit se poursuivre au-delà de la date de fin contractuelle prévue, Elindus

fournira au Client le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'elle offre à ce moment-là sur le marché. Elindus en mettra expressément le Client au courant. Le cas échéant, hormis une période de 30 jours due au switch, aucun autre délai de préavis ne s'appliquera.

**3.5.** Ces dispositions sont sans préjudice du droit du Client de résilier le Contrat à tout moment sans frais, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Ce délai de préavis commence le premier jour du mois civil qui suit le mois civil au cours duquel le préavis a été donné. Un message de switch compte également comme un préavis valable, à condition que les délais de préavis corrects soient respectés.

La résiliation ne sera effective que si le Point de raccordement est alimenté en électricité par un autre Contrat ou est déconnecté et si Elindus n'est plus enregistré comme fournisseur auprès du gestionnaire de réseau. Dans le cas contraire, le Contrat se poursuivra selon les dispositions contractuelles de l'article 3.4.

#### **ARTICLE 4: PROCURATION À ELINDUS POUR POUVOIR PROCÉDER À LA FOURNITURE**

**4.1.** Le Client autorise Elindus à effectuer, en son nom et à ses frais, toutes les démarches utiles auprès du gestionnaire de réseau pour la mise en œuvre d'un changement de fournisseur, la récupération de ses données de mesure (historiques) et de son numéro EAN, ou l'accès au réseau.

**4.2.** Si le Client a un contrat avec un autre fournisseur, le Client autorise Elindus à demander la durée et les conditions de résiliation de son contrat actuel pour la Fourniture d'électricité à son fournisseur actuel, et à résilier ce contrat à condition que le délai de préavis contractuel soit respecté. Le Client reste néanmoins responsable de la résiliation correcte et en temps voulu de son contrat actuel de Fourniture d'électricité avec son fournisseur actuel. La Fourniture commence à partir du moment où Elindus est inscrite auprès du gestionnaire de réseau dans le registre d'accès en tant que fournisseur du Point de raccordement en question.

#### **ARTICLE 5: OBLIGATIONS DES PARTIES**

##### **5.1 Engagements d'Elindus**

**5.1.1** Elindus fournira au Client de l'électricité au Point de raccordement conformément aux conditions particulières.

**5.1.2** La qualité et la continuité de la Fourniture d'électricité sont la responsabilité et le devoir exclusifs du Gestionnaire de réseau. Il ne relève pas de la responsabilité d'Elindus d'assurer la qualité et la continuité de la fourniture d'électricité.

**5.1.3** Le calcul et/ou l'attribution d'éventuels avantages par une Entreprise Partenaire d'Elindus dans le cadre de l'utilisation/du pilotage de la Batterie du Client relève de la responsabilité exclusive de l'Entreprise Partenaire concernée. Elindus ne prend et n'a aucune responsabilité quant à l'utilisation/l'entretien/le fonctionnement/le pilotage de la Batterie ou d'autres services et produits livrés

par des Entreprises Partenaires y compris aucune responsabilité extracontractuelle. Elindus s'occupe de la fourniture et de la facturation d'énergie seulement.

##### **5.2 Engagements du Client**

**5.2.1** Dans le cadre de la Fourniture, il est entendu que pendant la durée du Contrat le Client achète et/ou fournit de l'électricité exclusivement à Elindus pour tous les Points de raccordement désignés par le Client.

**5.2.2** Le Client déclare, pendant la durée complète du Contrat, disposer d'une Installation apte au prélèvement d'électricité et conforme à toutes les dispositions légales et réglementaires.

**5.2.3** Le Client s'engage à fournir à Elindus la coopération nécessaire à l'exécution du Contrat. Le Client est tenu d'informer Elindus pleinement et en temps utile de tous les événements et changements de circonstances pertinents pour la bonne exécution du Contrat, y compris et sans s'y limiter :

1° des écarts substantiels dans la Fourniture

comme raisonnablement attendu par Elindus et prévu par le Client ;

2° toutes les données pertinentes concernant les interruptions (non-)prévues en raison de travaux ou d'autres déviations (non-)prévues dans le profil de volume de la Fourniture;

3° toutes les informations utiles à l'application de la législation et la réglementation relatives à la Fourniture d'énergie;

4° toutes les données pertinentes concernant les Raccordements telles que le numéro EAN, les dates de début et de fin;

5° adresse, adresse de facturation, changements de nom, adresse e-mail ;

6° changement de numéro de compte bancaire.

**5.2.4.** Le Client n'a pas le droit de vendre ou de transmettre à son tour une Fourniture à un tiers.

**5.2.5.** Le Client n'accomplira pas ou ne fera pas accomplir d'actes qui rendent impossible la constatation (exacte) de l'étendue de la Fourniture;

**5.2.6.** Le Client doit, à ses frais et à ses risques, demander à son gestionnaire de réseau de s'occuper de l'équipement de mesure et de la mesure.

**5.2.7.** Le Client est tenu de s'assurer que son Installation est correctement raccordée au réseau au moment de la Fourniture.

**5.2.8.** Le Client doit s'assurer qu'il a conclu en son nom propre tous les contrats nécessaires avec le gestionnaire de réseau et qu'il les maintient pendant la durée du Contrat.

**5.2.9.** Le Client est responsable de s'assurer que le Contrat pour le Point de raccordement peut commencer à la date convenue.

**5.2.10.** Le Client s'engage à acheter et/ou à injecter de l'électricité à Elindus uniquement aux Points de raccordement indiqués dans le Contrat.

**5.2.11.** Le présent Contrat ne concerne que la Fourniture d'électricité pour un usage résidentiel.

#### **ARTICLE 6 : PRIX DE L'ÉNERGIE**

La facture de l'énergie est établie sur la base du volume d'énergie mesuré et prélevé/injecté et correspond à la somme des composantes (I + II + III + IV + V – VI)

**I. Prix de l'énergie:** Le Prix de l'énergie comprend le prix de l'énergie prélevée/injectée, dans les limites des paramètres et volumes prédéterminés, tels que précisés dans le Contrat.

**II. Contribution de déséquilibre:** La Contribution de déséquilibre est un coût qui survient à la suite d'un écart entre l'électricité prévue à fournir (entre Elindus et le Client) et l'électricité réellement mesurée.

**III. Redevance fixe:** La redevance fixe est en euros par Point de raccordement et par an commencé.

**IV. Coûts liés aux obligations de certificat pour la fourniture d'électricité imposées par les autorités:** les surcharges à la fourniture

d'électricité, relatives aux obligations de quotas légales d'énergie verte et de cogénération, ne sont pas comprises dans le prix de l'énergie et sont facturées séparément, réglées en fonction des quotas légalement applicables.

**V. Frais de transport et de distribution imposés par les gestionnaires de réseau :** Le Prix de l'énergie ne comprend ni les frais de transport et distribution, ni les pertes de réseau d'Elia.

**VI. Taxes, contributions et surcharges imposées par les autorités:** le prix de l'énergie exclut également tous les – taxes, surcharges, contributions, redevances, indemnités, amendes, taxes sur l'énergie, charges de toute nature liées à la fourniture, la location de l'équipement de mesure et d'éventuels équipements supplémentaires, coûts liés à l'énergie réactive, frais liés à l'ARP (coûts de déséquilibre) existants ou encore à introduire - même de manière rétroactive-.

**VII. Avantages résultant de services ou produits fournis par des Entreprises Partenaires:**

Les éventuels avantages financiers que le Client obtient dans le cadre de sa relation contractuelle avec une Entreprise Partenaire seront, le cas échéant, régulièrement déduits de sa facture.

## **ARTICLE 7: COMMERCIALISATION CONTRAINTE**

La commercialisation contrainte de l'injection (injection d'électricité) est le service standard en Flandre pour les points de prélèvement équipés d'une installation de production décentralisée avec une puissance maximale de 10 kVA et un compteur intelligent. Elindus facture à la fois l'injection et le prélèvement brut via le même point de raccordement. Le prélèvement et l'injection sont facturés séparément selon la formule tarifaire précisée dans le Contrat.

## **ARTICLE 8: FACTURATION ET PAIEMENT**

**8.1.** En cas de compteur à relevé mensuel ou de télé-relevé, Elindus facturera mensuellement au moyen d'une facture détaillée basée sur les données de mesure fournies, et ce pour tous les montants dus par le Client à Elindus en vertu du Contrat. La facturation est basée sur un acompte (calcul dynamique par défaut) et un décompte. Dans le cas des acomptes dynamiques, le montant de l'acompte est calculé sur la base de votre meilleur profil de consommation mensuelle

estimé/connu et le prix de l'énergie actuel. En fonction du profil de consommation obtenu l'acompte sera revu à la hausse ou à la baisse tous les mois.

Une fois qu'Elindus est en possession des données de mesure nécessaires via le gestionnaire de réseau, la consommation réelle définitive sera facturée via une facture de décompte sous déduction des acomptes déjà facturés.

**8.2** Le Client peut demander la modification des acomptes et ce maximum une fois par trimestre. Une baisse de l'acompte doit être justifiée à l'aide de changements démontrables du profil de volume tels que l'énumération non exhaustive : rapport de contrôle technique des panneaux solaires, photo des relevés de compteur avec un document officiel indiquant la date, attestation de dommages/assurance/non-production. Sans pièces justificatives Elindus ne peut pas baisser le montant de l'acompte.

**8.3.** Le délai de paiement de chaque facture est de 14 jours civils à compter de la date de la facture, par virement sur le numéro de compte bancaire indiqué sur la facture. Le Client peut régler ses factures et ses acomptes par prélèvement automatique ou par virement bancaire. Si le Client choisit le prélèvement automatique, il doit s'assurer que le compte à débiter soit toujours suffisamment approvisionné. Le fait de ne pas opter pour le prélèvement automatique n'entraînera pas de frais supplémentaires pour le Client. Si un ordre de prélèvement automatique est refusé par une institution financière, les frais encourus par Elindus seront répercutés sur le Client. Le Client a le droit, le cas échéant, d'exclure le décompte final ou la facture de clôture des paiements par prélèvement automatique. Elindus remboursera le Client dans les 14 jours à compter de la date de réception du décompte si ce décompte démontre qu'Elindus doit un quelconque montant au Client et à condition que le Client n'ait pas de dettes impayées envers Elindus.

**8.4.** Toutes les factures sont présumées avoir été correctement envoyées à l'adresse de facturation fournie par le Client ou l'adresse mail indiquée dans le Contrat ou le portail client, sauf accord contraire. En conséquence, la facture est réputée avoir été reçue dans les trois jours ouvrés suivant son envoi par la poste ; si la facture a été envoyée par courrier électronique, elle est réputée avoir été reçue le jour même de son envoi. Les factures sont considérées comme acceptées si elles ne font pas l'objet d'une contestation expresse par lettre recommandée dans les 14 jours civils suivant leur envoi, avec indication du motif.

**8.5.** Si une facture doit être rectifiée à la suite d'une erreur d'Elindus, le Client doit en faire la demande dans un délai de 12 mois à compter de la date d'échéance finale de la facture. Les corrections dues à une erreur de la part du gestionnaire de réseau peuvent être monétisées de manière permanente par Elindus, même après l'expiration de la période de 12 mois.

## **ARTICLE 9: DÉFAUT DE PAIEMENT**

**9.1.** Si le Client ne paie pas la facture, ne la paie pas dans son intégralité et/ou à temps, selon les modalités de paiement convenues conformément à l'article 8 des présentes Conditions Générales, le Client est de plein droit en défaut. Ceci est également valable si le prélèvement automatique par Elindus, sur la base de l'autorisation délivrée par le Client, n'est pas possible. Le retard de paiement d'une facture entraîne l'exigibilité immédiate et intégrale de toutes les autres créances, même si un délai de paiement leur avait été accordé.

**9.2.** En cas de retard de paiement, Elindus enverra un rappel de paiement au Client. Si aucune suite n'est donnée à ce rappel de paiement le Client sera mis en défaut de paiement. Le rappel de paiement et les mises en demeure offriront la possibilité au Client d'arriver à un accord pour le paiement des factures impayées en cas de difficultés de paiement. Les possibilités sont les suivantes : i) l'établissement d'un plan de paiement par Elindus ; ii) l'établissement d'un plan de paiement par le biais du CPAS ; iii) l'établissement d'un plan de paiement par le biais d'un service agréé de médiation des dettes. Ils offriront également au Client la possibilité de résilier le Contrat et l'informeront de la procédure de fourniture d'électricité par le Gestionnaire de réseau de distribution ; l'activation de la fonction prépaiement du compteur d'électricité et la procédure relative à la fourniture minimale d'électricité ; la procédure relative à la coupure de la fourniture d'électricité et la désactivation de la fourniture minimale d'électricité.

**9.3.** En cas de retard de paiement persistant ou récurrent du Client, caractérisé par au moins 4 rappels de paiement au cours des 6 derniers mois, et/ou au moins une mise en demeure recommandée au cours des 6 derniers mois, et/ou le non-respect d'un plan de paiement et/ou le non-respect d'un délai de paiement différent convenu (paiement différé), Elindus a le droit de convertir le(s) Contrat(s) avec un prix (partiellement ou entièrement) fixe en un contrat/des contrats conforme(s) au marché avec un prix variable, et/ou d'exiger que le Client paie par prélèvement automatique, et/ou d'exiger un dépôt de garantie discuté dans l'article 10.

**9.4.** Toute facture impayée sera, à compter de sa date d'échéance, en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement, majorée de plein droit et sans mise en demeure préalable du taux d'intérêt légal. Le taux d'intérêt est calculé sur le montant de la facture impayée, TVA comprise. Dans la mesure où le Client, ou Elindus, est redevable d'un montant quelconque à l'autre Partie et que celui-ci reste impayé à l'échéance, une pénalité de 10% du montant impayé, avec un minimum fixe de 125 euros et un maximum de 2.500 euros, sera également due de plein droit avec notification préalable suivie d'une mise en demeure recommandée.

**9.5.** Elindus a également le droit de facturer immédiatement des frais administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata et de rappels. Ces frais administratifs s'élèvent à 5 euros pour les courriers et les mails et à 50 euros pour les envois recommandés. Pour l'établissement de plans de paiement, des frais administratifs d'au moins 10

euros par mois pour toute la durée du plan de paiement seront facturés. Le paiement anticipé ou le non-respect de ce plan de paiement ne donne pas lieu à l'annulation de la totalité des frais administratifs déterminés lors de son établissement. Tous les frais administratifs susmentionnés seront facturés lors du prochain décompte ou, si nécessaire, sur une facture séparée.

## **ARTICLE 10: GARANTIE ET SOLVABILITÉ**

**10.1.** Elindus peut à tout moment, s'il y a lieu de le faire, demander au Client de fournir les garanties nécessaires en faveur d'Elindus, tant avant le début que pendant la durée du Contrat. La raison est basée sur le comportement de paiement du Client discuté à l'article 9.3.

**10.2.** Elindus détermine le type de garantie (garantie bancaire, caution ou paiement anticipé), le montant raisonnable à fournir et les modalités de celle-ci; sans préjudice du droit d'Elindus de l'augmenter ou de demander une garantie supplémentaire en cas de changement de circonstances.

**10.3.** Le Client est obligé de fournir la garantie demandée, une augmentation ou une garantie supplémentaire dans les 14 jours civils suivant la demande d'Elindus. Celle-ci sert de garantie pour le paiement des montants dus en vertu du Contrat. En règle générale, ladite garantie n'excède pas le montant que le Client, selon Elindus, devra probablement payer en moyenne pour la Fourniture sur une période de 3 mois, y compris le transport, la distribution, les taxes/redevances et la TVA.

**10.4.** Le Client peut demander le remboursement de la caution, dès qu'il a payé toutes ses factures à temps sans rappel de paiement pendant un an et qu'il n'a plus de dettes impayées envers Elindus. La garantie prend, dans tous les cas, automatiquement fin après le paiement de tous les montants impayés à la résiliation du Contrat.

## **ARTICLE 11: RESPONSABILITÉ D'ÉQUILIBRE**

**11.1.** Elindus remplit, ou fait remplir par un tiers désigné par elle, les obligations d'un responsable d'équilibre pour tous les Points de raccordement du Client définis dans le Contrat.

**11.2.** Un Client s'engage à informer, de son propre chef, Elindus au moins cinq jours ouvrés à l'avance de tous les événements extraordinaires qui pourraient avoir un impact sur la responsabilité d'équilibre et/ou les activités de fourniture effectuées par Elindus, et qui étaient connus à l'avance par le Client ou étaient raisonnablement à prévoir.

## **ARTICLE 12: ÉQUIPEMENT DE MESURE ET INSTALLATION**

**12.1.** Le Contrat ne couvre pas l'installation, l'entretien et le relevé de l'Équipement de mesure au Point de raccordement, pour lesquels le Client doit contacter son gestionnaire de réseau.

**12.2.** Le Client est tenu de faire tout ce qui est raisonnable pour déterminer l'étendue correcte de la

Fourniture. Le Client est entre autres tenu de s'assurer que l'Installation est correctement raccordée au moment de la Fourniture.

**12.3.** Le Client doit, à ses frais et à ses risques, faire prendre en charge par son gestionnaire de réseau l'Équipement de mesure et la mesure ou s'assurer autrement qu'il dispose de l'Équipement de mesure prescrit par la loi, de manière à éviter que la Fourniture ne puisse pas être ou ne soit pas correctement déterminée. Le Client est responsable d'éviter les dommages ou anomalies de l'Équipement de mesure, ainsi que de toutes les conséquences du non-respect des conditions du Contrat de raccordement qui le lie au gestionnaire de réseau. Il s'engage à respecter la réglementation et les prescriptions techniques applicables, les accords avec le gestionnaire de réseau et les prescriptions de ce dernier.

**12.4.** L'Équipement de mesure et les données de mesure sont considérés comme corrects lorsque l'Équipement de mesure et la mesure répondent aux exigences fixées par la loi. L'étendue réelle de la Fourniture est déterminée sur la base des données obtenues à l'aide de l'Équipement de mesure du Client. Dans la mesure où cela est nécessaire, le Client doit coopérer pour s'assurer qu'Elindus obtient ou peut obtenir toutes les données pertinentes, conformément à la législation applicable, en temps opportun. Si Elindus n'est pas en mesure d'obtenir les données pertinentes de l'Équipement de mesure en temps opportun, ou si une erreur est commise ou une inexactitude se produit lors du relevé de compteur ou lors du traitement des données, Elindus est en droit de déterminer le volume réel fourni malgré tout et de le facturer.

**12.5.** En cas de doute sur l'exactitude de l'Équipement de mesure et/ou de la mesure, chaque Partie peut demander que l'Équipement de mesure soit examiné par le gestionnaire de réseau. Les frais sont à la charge de la Partie qui demande l'examen. Si Elindus demande l'examen, elle peut répercuter ces frais sur le Client si la mesure s'avère incorrecte.

**12.6.** Si l'enquête montre que l'Équipement de mesure n'est pas conforme aux dispositions des prescriptions techniques, Elindus et le Client, assistés par le gestionnaire de réseau, déterminent ensemble la période pendant laquelle l'Équipement de mesure n'a pas fonctionné correctement et déterminent un volume livré réaliste correspondant à cette période.

**12.7.** Les Parties estiment conjointement ce volume pour la période en question, sur la base des meilleures données disponibles. Les alternatives suivantes peuvent être utilisées, par ordre de préférence: le volume livré au cours d'une même période de l'année précédente ou le volume moyen livré au cours d'une période précédente et d'une période suivante ou toute autre source raisonnable.

**12.8.** Une rectification des données de mesure et le paiement qui en résulte peut porter sur la période prévue dans les prescriptions techniques ou utilisée par le gestionnaire de réseau. Toutefois, en cas de fraude avérée, Elindus peut, en concertation avec le gestionnaire de réseau, faire procéder à un

nouveau calcul pour toute la période de Fourniture, sur la base de tous les éléments présents.

**12.9.** Le Client est tenu d'informer dans les plus brefs délais le gestionnaire de réseau et Elindus de tous les dommages, défauts ou irrégularités qu'il constate ou soupçonne dans l'Équipement de mesure, y compris le bris des scellés.

**12.10.** Si le gestionnaire de réseau exige un examen de l'Équipement de mesure, le Client est obligé d'en informer Elindus par écrit sans délai, et d'informer Elindus des résultats de cet examen immédiatement et par écrit une fois que l'examen est terminé.

**12.11** Conformément à l'article 5.1.2, Elindus n'est pas responsable des conséquences de l'éventuelle non-continuité des fournitures d'électricité, ni des coûts liés à la déconnexion et à la reconnexion du ou des Equipement(s) de mesure concernés par le gestionnaire de réseau, si le Client n'accepte pas la nouvelle offre en temps utile, ne peut pas désigner un nouveau fournisseur pour les Points de raccordement respectifs en temps utile, ou ne permet pas à Elindus de commencer les Fournitures dans un délai raisonnable.

**12.12** Dans la mesure du possible, les Equipements de mesure intelligents d'électricité sont réglés par défaut sur le régime de relevé quart-horaire (régime de comptage 3 – SMR3 (M)). La facturation des Equipements de mesure intelligents est, si possible, réglée par défaut sur une périodicité mensuelle.

## **ARTICLE 13: DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT**

**13.1.** En cas de déménagement du Client, chaque Partie a le droit de résilier le présent Contrat sans frais.

**13.2** Si aucune des Parties ne résilie le Contrat, il est poursuivi à la nouvelle adresse du Client, sauf si Elindus n'est pas en mesure de livrer parce qu'elle ne dispose pas de l'autorisation nécessaire pour pouvoir livrer à cette nouvelle adresse. Le cas échéant, le Contrat est résilié de plein droit le jour du déménagement effectif du Client. Les données du Client sont modifiées en conséquence.

Toutefois, si, en raison de ce déménagement, les circonstances changent autant que le maintien du Contrat devienne inacceptable pour Elindus, les Parties se concertent pour discuter de l'impact de ces circonstances changées sur le Contrat et pour adapter éventuellement certaines conditions à la nouvelle situation.

**13.3.** En cas de déménagement sans préavis, le Client doit :

**1°** au moins 14 jours civils avant son départ, informer Elindus du déménagement à venir et de la nouvelle adresse, avec des informations concernant les variations attendues au niveau de la Fourniture (prélèvement et/ou injection) ; et

**2°** informer Elindus au plus tard 5 jours ouvrés après qu'il a quitté l'ancienne adresse des relevés lors de son départ de l'Équipement de mesure (document de reprise des énergies) au moyen d'une déclaration signée par lui et par le nouveau propriétaire/utilisateur. Il incombe au nouveau propriétaire/utilisateur de conclure dans les meilleurs délais un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur d'énergie. Elindus peut établir

un décompte final après avoir obtenu les données de mesure et les coûts du réseau du gestionnaire de réseau avec la commande de changement correspondante; plus précisément, soit une commande combined switch loss après que le nouveau propriétaire/utilisateur a conclu un contrat de fourniture avec un autre fournisseur d'énergie, soit après avoir envoyé une commande customer switch parce que le nouveau propriétaire/utilisateur a conclu un contrat de fourniture avec Elindus. L'une ou l'autre commande doit être demandée au plus vite après la signature du document de reprise des énergies afin de pouvoir respecter à la fois la date de reprise et les relevés de compteur.

3° au plus tard 5 jours ouvrés après avoir reçu la clé de la nouvelle adresse, le Client, ainsi que l'ancien propriétaire/utilisateur, remettent à Elindus une déclaration, signée par les deux, sur les relevés de l'Equipement de mesure lors de l'emménagement (document de reprise des énergies).

**13.4.** Si, lors d'un déménagement, le Client ne dispose temporairement pas d'un raccordement, l'obligation de Fourniture entre le Client et Elindus sera suspendue jusqu'à ce que le Client dispose d'un raccordement à sa nouvelle adresse. Si, lors d'un déménagement, le Client dispose temporairement d'un raccordement à l'ancienne et à la nouvelle adresse, la Fourniture entre le Client et Elindus d'électricité à l'ancienne et à la nouvelle adresse se fera conformément aux conditions convenues dans le Contrat, sauf si Elindus ne peut raisonnablement pas être tenue de continuer à fournir de l'électricité à l'ancienne adresse également aux conditions convenues.

**13.5.** Si le Client ne se conforme pas aux dispositions du déménagement, toutes les Fournitures effectuées par Elindus à l'ancienne adresse du Client, même si ces Fournitures ont eu lieu après le déménagement effectif seront irréfutablement résumées être à la charge du Client jusqu'à la résiliation du Contrat pour ce Point de raccordement.

## **ARTICLE 14: TRANSFERT**

### **14.1. Transfert par Elindus :**

Elindus est en droit de transférer le Contrat, ainsi que les droits et obligations qui en découlent, de manière temporaire ou permanente à un tiers sans l'accord du Client, à condition que ce tiers respecte les dispositions légales nécessaires concernant la Fourniture d'électricité, dispose de l'autorisation nécessaire et respecte les conditions du Contrat en cours. Elindus en informera le Client au plus vite.

### **14.2. Transfert par le Client :**

Le Client peut transférer son Contrat à un tiers, avec les droits et obligations qui en découlent, sous réserve de l'accord écrit d'Elindus.

Ce tiers doit également déclarer par écrit à Elindus qu'il respectera le Contrat et tous les droits et obligations qui en découlent. Ce faisant, Elindus est autorisée à demander des garanties supplémentaires, qui sont raisonnablement demandées, afin de satisfaire à l'intégralité des obligations découlant du Contrat.

Elindus confirmera son accord ou non dans un délai de 30 jours ouvrés, après réception de la lettre

recommandée de demande de transfert par le Client.

## **ARTICLE 15: SUSPENSION DE LA FOURNITURE / RÉSILIATION DU CONTRAT**

**15.1.** Si le Client ne remplit pas une ou plusieurs de ses obligations, Elindus insistera pour qu'il le fasse dans un délai raisonnable. Elindus a le droit de résilier le Contrat, si :

1° le Client n'a pas communiqué par écrit dans les 15 jours suivant l'envoi de la mise en demeure les dispositions qu'il veut prendre pour le paiement des factures ouvertes.

2° le Client, dans les 15 jours civils suivant la communication écrite des dispositions qu'il veut prendre pour le paiement des factures ouvertes, n'a pris aucune des mesures suivantes: i) payer sa facture arrivée à échéance; ii) accepter un plan de paiement; iii) accepter un plan de paiement alternatif après le refus motivé d'Elindus d'un plan de paiement initialement proposé par le Client ;

3° le Client, après l'acceptation du plan de paiement, ne remplit pas ses obligations de paiement.

**15.2.** En cas de résiliation, le Client conclut un contrat avec un nouveau fournisseur d'énergie au plus tard 8 jours avant la fin du délai de préavis ; ce nouveau contrat commence à la fin du délai de préavis. Si le Client ne conclut pas de nouveau contrat de fourniture, il sera fourni par le Gestionnaire de réseau de distribution.

**15.3.** Elindus a également le droit de suspendre immédiatement (sans délai de préavis) la Fourniture aux frais du Client et sous réserve de tous ses droits, si un ou plusieurs des cas suivants se produisent :

1° le Client n'a pas ou plus droit à un Raccordement au Réseau;

2° le Contrat de raccordement est annulé en tout ou en partie;

3° si le Client refuse de fournir les informations demandées, ou si le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses;

4° si le Client ne dispose plus d'un Equipement de mesure approprié;

5° la sécurité est en danger, selon l'avis d'Elindus.

Une telle suspension de la Fourniture ou résiliation du Contrat ne donne en aucun cas droit au Client à une quelconque indemnisation de la part d'Elindus.

**15.4.** Toutes les sommes dues deviennent immédiatement et intégralement exigibles conformément aux dispositions de l'article 9.

**15.5.** Toute résiliation anticipée de contrat initiée légitimement par Elindus ne libère pas le Client de ses obligations (de paiement) en vertu du Contrat. En outre, le Client perd, à chaque facturation qui suit une résiliation anticipée de contrat par Elindus (le cas échéant mais sans s'y limiter sur le décompte final), le droit à d'éventuels avantages financiers de la part d'une Entreprise Partenaire.

**15.6.** Le Contrat est résilié de plein droit si la licence de fourniture accordée à Elindus pour la fourniture dans la région où se situe le Point de raccordement est retirée, de sorte que la fourniture d'électricité entre le Client et Elindus n'est plus possible. Elindus

n'est pas redevable d'une indemnité au Client si le retrait de la licence de fourniture n'est pas dû à un manquement grave de la part d'Elindus.

## **ARTICLE 16: RESPONSABILITÉ**

### **Responsabilité de la part d'Elindus :**

**16.1.** Elindus n'est responsable des dommages qu'elle cause qu'en cas de dol, de faute grave ou d'erreur délibérée concernant la Fourniture. Elindus ne peut en aucun cas être tenue responsable des services et/ou Produits fournis par des Entreprises Partenaires, par exemple, mais sans s'y limiter, quant à l'installation/le fonctionnement/le pilotage de la Batterie.

**16.2.** En aucun cas, Elindus n'est responsable des pertes indirectes, consécutives et/ou commerciales, y compris la perte de bénéfices ou de revenus et des dommages immatériels. Même en cas de faute grave d'Elindus en cas de responsabilité pour incendie chez le Client, les montants d'éventuelles indemnisations dans le chef d'Elindus ne peuvent jamais dépasser ceux mentionnés à l'article 16.3.

**16.3.** Dans tous les cas où la responsabilité d'Elindus est engagée, le montant de l'indemnisation est au maximum égal à deux fois la facture mensuelle moyenne pour la Fourniture d'électricité, des 6 derniers mois ou de la durée du Contrat si celle-ci est inférieure, avec un maximum de 50.000 euros pour l'ensemble des sinistres. Ce montant d'indemnisation maximal s'applique également dans le chef du Client.

**16.4.** Le Client doit notifier par écrit à Elindus toute demande d'indemnisation dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date à laquelle le dommage est survenu ou de la date à laquelle les effets dommageables ont pu être raisonnablement constatés. Les notifications tardives de dommages ne donnent plus droit à une indemnisation d'Elindus.

**16.5.** Les dispositions ci-dessus s'appliquent sans préjudice de la garantie légale des vices cachés.

### **Responsabilité du gestionnaire de réseau :**

**16.6.** Elindus n'est pas responsable des dommages provenant d'un acte ou d'une omission d'un acte qui ne fait pas partie de ses obligations contractuelles ou légales en cas d'interruption, de restriction ou de défaut de Fourniture d'électricité en raison de :

1° le non-fonctionnement ou le mauvais fonctionnement d'une Installation ou d'un Raccordement du Client ; et/ou  
2° le non-fonctionnement ou le mauvais fonctionnement d'un Réseau et/ou de tout autre précurseur technique dans l'alimentation électrique ; et/ou

3° l'absence, l'interruption ou la résiliation d'un Contrat de raccordement entre le Client et le gestionnaire de réseau.

**16.7.** Elindus ne peut pas être tenue responsable des dommages causés par un manquement de la part du gestionnaire de réseau, qui est responsable du bon fonctionnement des Equipements de mesure et de l'exactitude des données de mesure et des actions qui en découlent.

**16.8.** Le Client indemniserà et dégage Elindus de toute responsabilité vis-à-vis le gestionnaire de réseau pour tous les dommages subis et coûts encourus en raison du non-respect de ses

obligations ou de ses actes illégitimes.

### **Responsabilité d'une/des Entreprise(s)**

#### **Partenaire(s) :**

**16.9.** Elindus ne peut en aucun cas et d'aucune manière, être tenue responsable des dommages provenant d'erreurs et/ou d'omissions des Entreprises Partenaires, par exemple, mais sans s'y limiter, du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement de la Batterie ou de son pilotage.

**16.10.** Elindus n'assume aucune responsabilité quant au calcul ou à l'attribution des avantages dont le Client pourrait éventuellement bénéficier en raison du pilotage de sa Batterie par une Entreprise Partenaire. Le cas échéant, Elindus ne déduira que le montant lui communiqué par l'Entreprise Partenaire de ses factures au Client. Si le Client résilie ou ne renouvelle pas son contrat avec une Entreprise Partenaire ou si ce contrat prend fin de quelque manière que ce soit, Elindus ne pourra plus accorder au Client les éventuels avantages découlant des services fournis par ladite Entreprise Partenaire, ce que le Client reconnaît expressément.

**16.11.** La résiliation du Contrat entre le Client et l'Entreprise Partenaire n'a aucun impact sur la poursuite du présent Contrat, sauf si l'une des Parties résilie le présent Contrat, tout en respectant les conditions qui régissent le présent Contrat et la législation pertinente.

## **ARTICLE 17: FORCE MAJEURE**

**17.1.** Si l'une des Parties est empêchée de remplir ses obligations en vertu du Contrat en raison d'un cas de force majeure, cette Partie doit immédiatement en informer l'autre Partie par écrit. En outre, la Partie qui invoque la force majeure doit tenir l'autre Partie informée de tous les développements liés à cette force majeure.

**17.2.** On entend par force majeure tout événement imprévisible et inévitable qui rend impossible l'exécution du Contrat. Sans être exhaustif, la force majeure comprend: la guerre, les catastrophes naturelles, l'insurrection, l'état d'urgence, le sabotage, les grèves, les mesures gouvernementales, les lock-outs, les boycotts, le vandalisme, l'exclusion, les black-outs du réseau de transport, l'activation par Elia de la réserve stratégique, la crise énergétique avec ou sans prix exceptionnels de l'énergie, ainsi que toute restriction, réduction, interruption ou autre manque d'approvisionnement des réseaux de transport ou de distribution.

**17.3.** En cas de force majeure, les obligations qui ne peuvent être remplies du fait de cette situation sont temporairement suspendues. Si la force majeure se poursuit pendant plus de 3 mois, les deux Parties ont le droit de résilier le Contrat immédiatement, sans qu'une indemnité ne soit due à l'autre Partie. A cet effet, les Parties se notifient mutuellement par lettre recommandée la situation de force majeure, sa durée et la décision de résiliation.

## **ARTICLE 18: DROIT APPLICABLE ET LITIGES**



**18.1.** Le Contrat entre les Parties, constitué des Conditions Générales, des conditions particulières et d'éventuels compléments écrits, est régi par le droit belge.

**18.2.** Tous les litiges qui pourraient survenir entre les Parties à la suite du Contrat seront, sur cette base, uniquement soumis aux tribunaux de l'arrondissement de Courtrai.

**18.3.** La nullité totale ou partielle d'une ou plusieurs dispositions du Contrat n'affecte pas la validité des autres dispositions du Contrat. Les deux parties négocient de bonne foi en vue de remplacer les dispositions contestées par d'autres aussi proches que possible du contenu et de l'esprit du Contrat.

**18.4.** Le fait qu'Elindus ne fait pas valoir une ou plusieurs dispositions au cours de l'exécution du Contrat ne constitue pas une renonciation à son droit de faire valoir ces dispositions. Le non-respect systématique par le Client des dispositions du Contrat n'implique pas non plus l'accord d'Elindus.

## **ARTICLE 19: PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

**19.1.** En tant que responsable du traitement de vos données personnelles, Elindus traite toujours vos données personnelles (coordonnées) conformément à la législation sur la protection de la vie privée applicable. Elindus traite vos données personnelles aux fins suivantes:

(a) l'exécution du Contrat, y compris la facturation et la fourniture. Vos données personnelles peuvent également être communiquées aux autorités, à d'autres fournisseurs d'énergie, au responsable d'équilibre et/ou au gestionnaire de réseau afin d'assurer le bon déroulement de la Fourniture et pour la (dé)connexion technique.

(b) toutes les fins ou des fins précises de direct marketing, de prospection et des fins commerciales, et afin de vous donner des informations concernant des livraisons et des services semblables fournis par Elindus et par des sociétés affiliées à Elindus, après avoir obtenu votre consentement exprès. Par services et produits semblables nous entendons tous les produits et services en rapport avec l'énergie et l'efficacité énergétique. Le Client se réserve le droit de s'opposer aux traitements prévus dans le présent article 19.1 (b) en contactant Elindus par écrit aux coordonnées mentionnées dans les Conditions Particulières.

**19.2.** Les données personnelles du Client sont conservées pendant le délai d'exécution du Contrat, ainsi que pendant la période et la durée nécessaire à l'application des délais de prescription.

**19.3.** Le Client a droit à l'accès à et à la mise à jour de ses données personnelles. Le Client a également droit à la portabilité de ses données personnelles. Il suffit d'en avertir Elindus par courrier ou par e-mail (dpo@elindus.be), accompagné d'une copie de votre carte d'identité, comme stipulé dans l'article 19.1 (b).

**19.4.** L'Autorité de protection des données est l'organe de contrôle responsable du respect de la législation relative à la protection de la vie privée en Belgique et du traitement des plaintes y liées.

## **ARTICLE 20: UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE**

### **20.1 Accès à d'éventuels Services en ligne**

Sur son site web (www.elindus.be) Elindus peut mettre à la disposition du Client un portail client auquel le Client pourra, le cas échéant, se connecter en introduisant son numéro de client et le mot de passe mentionné sur toutes ses factures (ci-après les « Services en ligne »). Le Client sera, le cas échéant, le seul responsable de l'utilisation des Services en ligne, des noms d'utilisateur et des mots de passe. Par conséquent, le Client reconnaît expressément que (i) toute utilisation du nom d'utilisateur et du mot de passe sera considérée comme étant faite par un utilisateur qui est autorisé à utiliser les Services en ligne au nom et pour le compte du Client, et que (ii) la sécurité des mots de passe relève de la responsabilité exclusive du Client. Le Client mettra tout de suite Elindus au courant de toute utilisation non conforme aux présentes modalités d'application.

### **20.2 Responsabilité – Utilisation de l'internet**

Elindus refuse toute responsabilité en cas d'interception de données et/ou de communication par des tiers. Elindus ne peut pas être tenue responsable ni de l'accès à, de la vitesse et/ou de la disponibilité d'internet et/ou des Services en ligne et/ou des services réseau, ni de l'exactitude, de la complétude ou de l'utilisation des informations que le Client pourrait recevoir via les Services en ligne.

### **20.3 Arrêt des Services en ligne**

Les Services en ligne pourront être proposés, le cas échéant, pour la durée du Contrat. Elindus peut néanmoins immédiatement interrompre les Services en ligne si le Client ou son/ses utilisateur(s) ne remplit pas une obligation essentielle dans le cadre des Services en ligne. Un manquement à une obligation essentielle dans le cadre des Services en ligne est par exemple (sans s'y limiter) l'utilisation non autorisée, frauduleuse ou toute autre utilisation illégale des Services en ligne, la mise en péril du fonctionnement correct et efficace des Services en ligne ou la violation des obligations de confidentialité.

## **ARTICLE 21: CONFIDENTIALITÉ**

Les parties s'engagent à garder confidentiel le Contrat et les informations échangées dans le cadre du Contrat, à limiter à un minimum le cercle des personnes ayant connaissance du contenu du Contrat et à ne pas divulguer le Contrat et les données qu'il contient de quelque manière que ce soit sans le consentement écrit de l'autre Partie.

## **ARTICLE 22: DISPOSITIONS FINALES**

**22.1.** Les présentes Conditions Générales peuvent être consultées chez Elindus et sont disponibles gratuitement sur demande.

**22.2.** Les présentes Conditions Générales sont publiées sur le site www.elindus.be.

**22.3.** Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

**22.4.** Il est expressément convenu entre les Parties que, par dérogation à l'article 1139 de l' (ancien) Code civil, la lettre recommandée visée dans divers articles du présent Contrat constitue un rappel suffisant et que son envoi est définitivement prouvé par le récépissé de la poste et son contenu par les encarts de courriers ou les fichiers d'Elindus/du Client.

**22.5.** Chaque Partie s'engage à accepter toutes les lettres et correspondances recommandées ou assimilées qui lui seraient adressées par l'autre Partie: elle sera responsable de tout manquement à cette obligation. En cas de refus de ces lettres et correspondances, elles sont réputées avoir été reçues par l'autre Partie.

**22.6. Le Client s'engage à lire régulièrement ses e-mails et à s'assurer que sa boîte mail a une capacité suffisante pour recevoir les e-mails. Le Client s'engagera à ne pas faire considérer les e-mails d'Elindus comme courrier indésirable.**