CONDITIONS GÉNÉRALES ENWYSE VERSION v15072025

Les présentes conditions générales sont applicables à partir du 15 juillet 2025 en Belgique.

Ces conditions générales ont été traduites automatiquement. En cas de litige, la version néerlandaise des conditions générales prévaudra.

1. Application

1.1. Enwyse est un nom commercial d'Enwyse BV, dont le siège social est situé à 2200 HERENTALS, Diamantstraat 8 bus 263 et dont le numéro d'entreprise est 0750.764.558. Enwyse BV dispose d'une licence de fourniture d'électricité et de gaz en Flandre délivrée par la VREG (autorité flamande de régulation du marché de l'électricité et du gaz).

1.2. Sauf convention contraire expresse et écrite, les présentes conditions générales s'appliquent à tout contrat conclu avec Enwyse pour la fourniture d'énergie.

1.3. En signant le contrat de fourniture, le client accepte les conditions générales dans leur intégralité, ainsi que les conditions particulières. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

1.4. Le client renonce à toute autre condition, y compris ses propres conditions générales.

1.5. Le Client s'engage à utiliser toutes les fournitures d'énergie exclusivement à des fins purement professionnelles.

2. Glossaire

Différents termes sont utilisés dans les présentes conditions générales. La signification de ces La signification de ces termes est expliquée ci-dessous :

Point de raccordement : Le point de raccordement est l'endroit physique où se trouve la connexion au réseau d'électricité ou de gaz, c'est-à-dire l'endroit où l'électricité ou le gaz d'Enwyse pénètre dans l'habitation ou le bâtiment commercial du Client. Ce point de raccordement est identifié par un numéro EAN unique. Ce numéro EAN peut être trouvé par le Client sur ses factures d'électricité et de gaz. Une adresse peut avoir plusieurs points de connexion.

Contrôle actif de la batterie : L'utilisation délibérée d'une batterie pour manipuler la demande et/ou l'offre d'énergie dans le but d'obtenir des avantages en termes de prix ou de suivre les signaux du marché, en dehors des cycles de charge et de décharge standard.

Conditions générales : Il s'agit du présent document, qui énumère les conditions générales du contrat en vertu duquel Enwyse Energy fournit des services.

Marketing Limité Injection : c'est le service standard pour un client avec une installation de production décentralisée (généralement des panneaux solaires), à condition que le client ait un compteur bidirectionnel/numérique et qu'il n'ait qu'un seul point de connexion pour l'enlèvement et l'injection. La prise et l'injection d'énergie font alors l'objet d'un seul contrat de fourniture avec le même fournisseur d'énergie. Ce système est appliqué automatiquement si les conditions réglementaires sont remplies et sauf accord contraire.

Conditions particulières : Les Conditions Particulières contiennent les conditions contractuelles spécifiques au Client concerné, telles que, entre autres (mais non exhaustivement), les coordonnées de son entreprise, les coordonnées de la personne de contact, la formule de prix choisie, la date de début du contrat, le numéro EAN et la consommation prévue sur une base annuelle. Ces données seront en principe toujours reprises dans la Demande d'énergie, mais peuvent également être prouvées par tous les moyens de droit.

Gestionnaire de réseau (de distribution) : Il s'agit de la personne morale qui, sur la base de l'article 4.1.1. du décret du 8 mai 2009 portant des dispositions générales en matière de politique énergétique (le " décret énergie "), est chargée de la gestion et de l'entretien du réseau de distribution d'électricité et de gaz sur le territoire désigné où l'énergie est achetée par le Client. A la demande

d'Enwyse, le Gestionnaire de réseau achemine l'électricité et/ou le gaz jusqu'au Point de raccordement.

Énergie : le gaz et/ou l'électricité.

Demande d'énergie : La demande de conclure un contrat de fourniture avec Enwyse pour la fourniture d'énergie.

Pièces d'énergie : Il s'agit de la situation dans laquelle un Client partage de l'énergie produite par lui-même (via une installation de production décentralisée) qu'il ne consomme pas lui-même, avec une autre personne (morale), comme par exemple un membre de la famille, un voisin ou une filiale, ou avec lui-même (par exemple un autre établissement), que ce soit contre rémunération ou non, à condition que chaque participant à cet événement dispose d'un compteur d'énergie numérique activé en régime de comptage 3 et raccordé au réseau électrique et soumis à l'enregistrement préalable auprès de FLUVIUS. Par ailleurs, le partage d'énergie ne peut constituer l'activité commerciale ou professionnelle principale du Client.

Fournisseur d'énergie : toute personne physique ou morale qui vend de l'électricité ou du gaz naturel à des clients, sauf si la vente se fait par l'intermédiaire d'une ligne directe, d'une canalisation directe ou d'un réseau de distribution privé.

Enwyse : la société Enwyse BV, dont le siège social est situé à 2200 HERENTALS, Diamantstraat 8 bus 263 et dont le numéro d'entreprise est 0750.764.558.

EPEX SPOT BELGIUM : Bourse d'électricité qui facilite l'échange, à court terme, de blocs d'énergie pour l'injection et l'enlèvement d'électricité dans la zone d'appel d'offres belge, et qui donne lieu à un prix de référence transparent, adapté d'heure en heure.

Client : Toute personne physique ou morale qui, à des fins professionnelles, achète tout ou partie de l'énergie d'Enwy.

ou achète partiellement de l'énergie à Enwyse.

Contrat de fourniture : L'ensemble du contrat entre Enwyse et le Client concernant la fourniture d'énergie. Il se compose des Conditions Particulières et des Conditions Générales, ainsi que de tous les compléments ou amendements écrits.

Équipement de comptage : l'ensemble des appareils destinés au comptage et/ou à la mesure au Point de Connexion, y compris, entre autres, les compteurs, les appareils de mesure, les transformateurs de mesure et les appareils de télécommunication.

Déséquilibre : La différence entre les quantités prévues et réelles d'électricité prélevées ou fournies au réseau électrique par un client, un fournisseur d'énergie ou un producteur à un moment donné, telle que déterminée par le gestionnaire de réseau de transport ou une autre autorité compétente. Il y a déséquilibre lorsque l'injection et l'enlèvement d'énergie du réseau électrique ne sont pas équilibrés, et que cette différence entraîne des déséquilibres qui doivent être corrigés par le gestionnaire de réseau de transport pour assurer la stabilité et la fiabilité du réseau électrique.

Coûts de déséquilibre : Les coûts nécessaires pour corriger le déséquilibre. Les différences entre les quantités d'électricité prévues et réelles sont corrigées par l'achat ou la vente d'électricité sur le marché des déséquilibres géré par le gestionnaire du réseau de transport. Les prix varient en fonction de l'offre et de la demande.

RLP : Il s'agit du "profil de charge réel" d'un client. Il s'agit d'un type de profil de consommation (c'est-à-dire une méthode / courbe qui reflète la consommation relative d'un certain type de client sur la base de données climatiques et d'autres variables (par exemple, le nombre d'heures d'ensoleillement, la distinction entre les saisons, les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés, etc.) Avec un RLP, les profils de consommation effectivement déterminés pour un groupe de clients donné sont appliqués aux clients individuels.

Gestionnaire du réseau de transport : l'entité désignée, conformément à la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, comme gestionnaire du réseau de transport et responsable de la gestion, de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de transport d'électricité.

Site web : www.enwyse.be

Jour ouvrable : Tous les jours de la semaine, à l'exception des samedis, des dimanches et des jours fériés légaux en Belgique.

ZTP SPOTMARKT PRICE : la valorisation de l'indice ZTP sur la bourse européenne de l'énergie (EEX), telle que publiée par European Energy Exchange AG et exprimée en €/MWh, sous le nom de "ZTP Day Ahead", qui change d'un jour à l'autre.

Tous les termes non définis dans le Contrat de fourniture ont la signification qui leur est donnée dans les lois et règlements applicables.

3. Demande d'énergie

3.1. Si le client souhaite conclure un contrat de fourniture avec Enwyse, il doit remplir et signer une demande d'énergie. Cette demande d'énergie contient, outre les données personnelles ou d'entreprise du Client, ainsi que les Conditions Générales et les Conditions Particulières en vertu desquelles le Client souhaite conclure un Contrat de Fourniture avec Enwyse.

3.2. Les données fournies par le client dans la Demande d'énergie doivent être correctes, complètes et à jour, et le client doit immédiatement informer Enwyse de toute les erreurs et/ou les modifications. Le client peut le faire en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante klantenservice@enwyse.be.

4. Établissement de l'accord de fourniture

4.1. Le Contrat de fourniture n'entre en vigueur qu'au moment où Enwyse a traité la Demande d'énergie du Client et l'a confirmée par e-mail.

4.2. Si Enwyse refuse d'accepter la demande d'énergie ou si certaines conditions doivent y être associées (comme, par exemple, le versement d'une caution ou d'une garantie personnelle ou professionnelle), Enwyse en informera le client dans les 14 jours calendaires suivant la réception de la demande d'énergie. Enwyse ne doit aucune indemnité au client pour avoir refusé une demande d'énergie ou pour avoir subordonné la conclusion d'un contrat de fourniture à certaines conditions, telles qu'un dépôt ou une garantie. Enwyse a également le droit de demander des données supplémentaires avant d'évaluer la Demande d'énergie.

4.3. Dans les cas suivants (non exhaustifs), Enwyse a déjà le droit de refuser une demande d'énergie :

- L'auteur de la demande d'énergie a une dette impayée envers Enwyse.
- L'auteur de la demande d'énergie a encore une dette envers le gestionnaire de réseau.
- L'auteur de la demande d'énergie refuse de fournir les informations demandées par Enwyse qui sont nécessaires à l'évaluation de la demande d'énergie.
- L'auteur de la demande d'énergie n'accepte pas ou ne respecte pas les conditions dans lesquelles Enwyse souhaite conclure un contrat de fourniture, comme, par exemple, la fourniture d'un dépôt ou d'une garantie personnelle ou commerciale.
- L'auteur de la demande d'énergie ne démontre pas une solvabilité suffisante.

5. Début de la fourniture

5.1. Sans préjudice des restrictions et délais légaux, ainsi que des possibilités techniques, Enwyse s'efforcera, dans la mesure du possible, de commencer la livraison d'énergie à la date souhaitée par le client ou à la date suivant la fin du contrat du client avec son fournisseur d'énergie précédent, dans la mesure où le client aurait communiqué cette date à Enwyse.

5.2. Dans tous les cas, la fourniture d'énergie ne commence pas avant le moment où Enwyse est enregistrée par le Gestionnaire de réseau comme fournisseur d'énergie pour le point de raccordement (EAN) du Client dans le Registre d'accès. La date exacte à laquelle la fourniture d'énergie commence peut donc différer de la date spécifiée dans le Contrat de fourniture.

5.3. Avant le début de la fourniture, le client recevra une première facture anticipée pour la consommation d'énergie estimée pour le mois à venir, conformément à l'article 13.2 des Conditions générales. Si le Client ne procède pas au paiement de cette première facture anticipée d'Enwyse à la date d'échéance, Enwyse a le droit de ne pas encore communiquer le changement de fournisseur (changement) (ou sa désignation en tant que Fournisseur d'énergie s'il s'agit d'un nouveau Point de raccordement) au Gestionnaire de réseau ou d'annuler un changement de fournisseur ou une désignation déjà communiquée. Toutes les conséquences qui en résulteraient sont à la charge du client.

5.4. Enwyse n'est pas responsable du fait que les livraisons n'ont pas commencé à la date de livraison convenue dans le contrat si le retard est imputable à une autorité publique, au gestionnaire de réseau, à des tiers ou au client lui-même, par exemple en raison d'une information erronée, tardive et/ou incomplète (par exemple au sujet d'un code EAN) ou en raison du non-respect par le client de ses obligations de paiement (cf. art. 5.3.).

5.5. Sauf convention contraire expresse, le Client est responsable, à ses frais et à ses risques, de demander l'installation par le Gestionnaire de réseau d'un compteur numérique et de collaborer à cette installation.

gestionnaire de réseau d'un compteur numérique sur chaque connexion au profit de laquelle la fourniture est effectuée.

5.6. Enwyse facturera le tarif FullFlex, tel que décrit à l'article 7.1, paragraphe b., uniquement dans le cas où et aussi longtemps que le Client donne son accord sans équivoque à Enwyse pour le relevé journalier du compteur numérique. De cette manière, la consommation réelle du Client est facturée aux prix en vigueur à ce moment-là. Si le Client retire son consentement au relevé du compteur numérique ou si le compteur numérique est défectueux ou si un autre problème survient qui rend le relevé du compteur impossible, la répartition de la consommation d'énergie se fera conformément au RLP (profil de charge réel) du Client sur la base des statistiques et des rapports de Synergrid vzw (Fédération des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz en Belgique) ou, si ce profil n'est pas disponible, sur la base d'autres profils de consommation communs.

6. Autorisations

6.1. Si, au moment de la conclusion du contrat de fourniture, le client a encore un contrat pour son point de raccordement avec un autre fournisseur d'énergie, le client prendra les mesures nécessaires pour résilier à temps et correctement le contrat existant avec cet autre fournisseur d'énergie, de sorte que le contrat de fourniture puisse commencer à la date convenue contractuellement avec Enwyse.

6.2. Si le client et Enwyse ont expressément convenu par écrit qu'Enwyse doit résilier le contrat avec le fournisseur d'énergie précédent ou si Enwyse est légalement tenue de le faire, le client doit fournir à Enwyse toutes les informations nécessaires en temps utile en vue de la résiliation opportune et correcte du contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur d'énergie précédent. Les risques et les conséquences découlant de cette résiliation (tels que, par exemple, les dommages-intérêts, les indemnités de licenciement, les pénalités, etc.

6.3. Le client autorise Enwyse à prendre ou à faire prendre toutes les mesures nécessaires pour enregistrer Enwyse en tant que (nouveau) fournisseur d'énergie du client auprès du gestionnaire de réseau de distribution.

6.4. Le client autorise Enwyse à demander au gestionnaire de réseau toutes les données nécessaires, y compris les données historiques, dont Enwyse a besoin pour respecter ses obligations légales et contractuelles. Si ces actions entraînent des coûts pour Enwyse, Enwyse les facturera au client sans supplément de prix.

7. Tarifs et modifications tarifaires

7.1. Le tarif d'Enwyse pour la fourniture d'énergie se compose des éléments suivants :

(a) une redevance d'abonnement, qui est facturée mensuellement. Il s'agit d'une indemnité administrative pour les coûts liés à notre service. Elle est facturée au prorata de la durée du contrat ;

(b) les frais de consommation, à savoir la quantité d'énergie consommée par le Client, multipliée par le prix de l'énergie facturé par Enwysse. Si le Client a installé un compteur numérique qui peut être lu par Enwysse, le tarif FullFlex est d'application. Le tarif FullFlex pour l'électricité est variable pour chaque heure de chaque jour et est égal au prix EPEX SPOT BELGIUM (référence) applicable à ce moment de la journée, plus un supplément par kWh . Le tarif FullFlex pour le gaz est variable pour chaque jour et est égal au PRIX ZTP SPOTMARKT applicable à ce moment de la journée, plus un supplément par m⁽³⁾.

(c) la contribution sur l'électricité verte, la chaleur verte, la cogénération et/ou les certificats analogiques. Il s'agit d'investissements dans la production d'énergie verte et renouvelable imposés par le gouvernement flamand ;

(d) les contributions au réseau, qui sont déterminées par le gestionnaire de réseau national et régional (y compris le tarif de capacité) ; il s'agit de tous les coûts et prélèvements pour l'utilisation des réseaux de transmission, de transport et de distribution et des services auxiliaires, ainsi que des tarifs périodiques pour le raccordement, l'accès ou l'utilisation des différents réseaux

(e) la TVA et tous les impôts et taxes, droits, surtaxes, frais de fonctionnement des autorités de régulation, redevances et toute autre contribution existants et futurs qui seraient imposés aujourd'hui ou à l'avenir par les pouvoirs publics au sens large.

(f) les coûts de déséquilibre, tels que précisés à l'article 10.

(g) les autres coûts spécifiquement convenus dans l'accord de fourniture.

7.2. Les éléments tarifaires indiqués dans la clause 7.1(c), (d) et (e) sont des éléments tarifaires qui ne sont pas déterminés par Enwysse et sont susceptibles de changer.

composantes tarifaires qui ne sont pas déterminées par Enwysse et qui sont susceptibles d'être modifiées. Enwysse les communique avec toutes les réservations sur son site web. Enwysse a le droit de transmettre ces modifications au client, même si le contrat de fourniture a déjà été résilié ou si Enwysse a déjà établi un décompte pour la période concernée. Une modification de ces éléments tarifaires ne donne pas au client le droit de résilier le contrat de fourniture ou d'obtenir une indemnisation aux frais d'Enwysse.

7.3. Les frais de raccordement ou de déconnexion du Point de Raccordement sont à charge du Client, ainsi que les frais de location et autres frais qui seraient facturés par le Gestionnaire de Réseau ou l'autorité compétente.

7.4. Le client accepte que tous les coûts facturés à Enwysse par le gestionnaire de réseau pour les services exécutés à la demande du client, à l'initiative du gestionnaire de réseau ou à la demande d'Enwysse à la suite d'une négligence ou d'une faute du client lui soient facturés. Enwysse facturera ces frais au client de manière transparente. En plus de ces frais, Enwysse peut facturer ses propres frais administratifs, qui s'élèvent au minimum et sans qu'Enwysse doive le prouver, à 10 % des frais facturés.

8. Injection limitée de marketing

8.1. Lorsque l'Injection de commercialisation limitée est d'application, Enwysse achète l'électricité injectée par le Client au Point de raccordement au tarif spécifié dans les Conditions Particulières, à condition que :

- L'installation du Client est une installation de production décentralisée à basse tension qui répond aux exigences réglementaires pour bénéficier de l'Injection de commercialisation limitée, qui est située en Région flamande et qui dispose d'un compteur numérique.
- L'installation de production décentralisée répond à toutes les dispositions légales et réglementaires.
- L'installation de production décentralisée a été correctement inspectée et est raccordée au réseau de distribution conformément à toutes les réglementations (techniques) applicables.

- L'installation de production décentralisée a été dûment notifiée au gestionnaire du réseau de distribution.
- L'installation de production décentralisée n'a pas été déconnectée par le gestionnaire de réseau de distribution.
- S'il s'agit d'un nouveau raccordement, le Gestionnaire de réseau de distribution a ouvert le compteur numérique.
- Le Client respecte tous les droits et obligations imposés par le Gestionnaire du réseau de distribution.
- Le Réseau de Distribution est disponible et son accès n'est pas empêché pour quelque raison que ce soit.

8.2. Enwyse a le droit de facturer les coûts suivants au Client de manière transparente :

- a) Les frais de réseau, qui sont fixés par le Gestionnaire de réseau national et régional ; ils comprennent tous les coûts et frais pour le raccordement, l'accès ou l'utilisation des réseaux de transmission, de transport et de distribution, liés à l'injection d'électricité par le Client ou à l'enlèvement d'énergie par Enwyse et aux services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques pour le raccordement, l'accès ou l'utilisation des différents réseaux.
- b) Si le client s'engage dans le partage d'énergie ou le commerce d'énergie renouvelable de pair à pair, Enwyse aura le droit de facturer le client pour cela, comme stipulé dans l'article 9.3.
- c) tous les impôts et taxes existants et futurs, les droits, les surcharges, les coûts de fonctionnement des organismes de régulation, les frais et toute autre contribution qui serait imposée par le gouvernement dans le sens le plus large du terme, maintenant ou dans le futur.
- d) tous les frais facturés à Enwyse par l'opérateur de réseau pour des services exécutés à la demande du client, à l'initiative de l'opérateur de réseau ou à la demande d'Enwyse à la suite d'une négligence ou d'une faute du client. Enwyse facturera ces frais au client de manière transparente. En plus de ces frais, Enwyse peut facturer ses propres frais administratifs, qui s'élèvent au minimum, et sans qu'Enwyse doive le prouver, à 10 % des frais facturés.
- e) Les frais de déséquilibre, tels que spécifiés à l'article 10.
- f) Les autres frais spécifiquement convenus dans le contrat de fourniture.

8.3. Les composantes tarifaires visées à l'article 8.2. a), c) et d) sont des composantes tarifaires qui ne sont pas déterminées par Enwyse et qui sont susceptibles d'être modifiées. Enwyse a le droit de répercuter ces modifications sur le client, même si le contrat de fourniture a déjà été résilié ou si Enwyse a déjà établi un décompte pour la période concernée. Une modification de ces éléments tarifaires n'autorise pas le client à résilier le contrat de fourniture ou à réclamer des dommages et intérêts à Enwyse.

8.4. La facturation est toujours et exclusivement basée sur les données de comptage validées qu'Enwyse reçoit du Gestionnaire de réseau concernant l'injection d'énergie. Toute correction des relevés de compteur en plus ou en moins sera facturée. Tant qu'Enwyse ne reçoit pas de données de comptage de la part du Gestionnaire de réseau, aucun décompte concernant l'énergie injectée ne peut être établi.

8.5. Si le client a des dettes envers Enwyse, et indépendamment du fait que ces dettes existaient déjà au moment où l'injection de commercialisation limitée a commencé ou pendant sa durée, Enwyse a le droit de procéder à la compensation des dettes que le client a envers Enwyse avec les montants ou les frais qu'Enwyse devrait au client dans le cadre de l'injection de commercialisation limitée.

9. Partage de l'énergie

9.1. Si le client opte pour le partage de l'énergie, il doit en informer Enwyse immédiatement.

9.2. Le partage de l'énergie a un impact direct sur la redevance d'injection à laquelle le client aurait droit dans le cadre de l'Injection limitée de commercialisation. Le volume affecté au partage de l'énergie sera déduit, aux taux fixés dans le contrat de fourniture, de la rétribution d'injection à

laquelle le client aurait droit vis-à-vis d'Enwyse. Le décompte d'Enwyse sera basé sur les données de comptage validées qui lui sont transmises par le Gestionnaire de réseau. Le Client restituera immédiatement à Enwyse les montants indûment payés.

9.3. Enwyse a le droit de facturer au Client le partage de l'énergie. Lors de l'activation du partage d'énergie, un addendum sera ajouté au contrat de fourniture spécifiant les conditions spéciales associées au partage d'énergie, y compris les coûts associés .

10. Frais de déséquilibre

10.1. Si le client utilise le Contrôle actif de la batterie, ce qui entraîne un déséquilibre dans le réseau électrique, Enwyse aura le droit de facturer les coûts réels de déséquilibre au client. Le client recevra une ventilation des coûts de déséquilibre facturés sur sa facture.

10.2. Le client est tenu d'informer Enwyse par écrit avant :

(a) L'utilisation d'une batterie pour le Contrôle Actif de la Batterie ;

(b) Les spécifications techniques de la batterie et l'impact attendu sur le réseau d'énergie.

Le client doit transmettre ces informations lors de la conclusion du contrat de fourniture. Si le pilotage actif de la batterie ne commence que pendant le contrat de fourniture, le client doit fournir à Enwyse les informations pertinentes au moins un (1) mois à l'avance.

10.3. Le client fournira des informations ou des données supplémentaires sur le pilotage actif de la batterie à la première demande d'Enwyse.

10.4. Si Enwyse détermine que le client s'engage dans un pilotage actif de la batterie sans l'avoir préalablement notifié conformément à l'article 10.2, Enwyse, en plus d'avoir le droit de facturer les Frais d'Inconvénients réels au client conformément à l'article 10.1, augmentera les Frais d'Inconvénients réels de la manière suivante

(a) augmenter de 10 % les frais d'écart réels facturés au client conformément à l'article 10.1. pour la période durant laquelle le contrôle actif de la batterie n'a pas été signalé à Enwyse, en raison des frais d'administration et de recouvrement occasionnés et des dommages contractuels.

(b) résilier le Contrat de fourniture avec le Client avec effet immédiat sans être responsable de quelque dommage que ce soit.

10.5. Enwyse se réserve le droit d'effectuer un audit s'il y a des soupçons de contrôle actif de la batterie. Le client s'engage à fournir une coopération raisonnable à cet égard.

10.6. Dans les situations suivantes, le Client est déjà considéré comme étant engagé dans le Contrôle Actif de la Batterie (non exhaustif) :

(a) Injection d'énergie sur le réseau à un moment où il n'y a pas d'ensoleillement (par exemple après le coucher du soleil) .

(b) L'absence d'injection d'énergie sur le réseau à un moment où le tarif d'injection est négatif alors que le Client le fait normalement au moment de la journée concerné.

10.7. Pour les Clients qui ne s'engagent pas dans le Contrôle Actif de la Batterie, Enwyse facturera un montant forfaitaire pour les Frais de Déséquilibre, comme spécifié dans le Contrat de Fourniture.

10.8. Si le Client ne notifie pas à l'avance à Enwyse des modifications de son installation, des changements significatifs concernant sa consommation ou son injection ou tout autre changement pertinent pour la bonne exécution du Contrat de fourniture (comme l'exige également l'article 17.2. e)), Enwyse aura également le droit de facturer au Client les Frais de déséquilibre réels pour la période pendant laquelle ces informations n'ont pas été notifiées.

11. Durée de l'accord de fourniture

11.1. Le contrat de fourniture entre Enwyse et le client est conclu, sauf mention contraire expresse dans le contrat de fourniture, pour une durée indéterminée à compter de la première livraison.

11.2. Le client peut résilier le contrat de fourniture à tout moment moyennant une période de préavis de trois (3) semaines . Le délai de préavis de trois (3) semaines commence à courir le premier jour civil suivant la date de réception de la notification.

11.3. Le client peut également résilier l'accord de fourniture, moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) semaines, en changeant de fournisseur. A cet effet, il suffit que le nouveau fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau notifie que le client a conclu un contrat avec un nouveau fournisseur d'énergie pour le point de raccordement pour lequel le client avait un contrat de fourniture en cours avec Enwyse. Trois (3) semaines après la réception de cette notification par le nouveau fournisseur d'énergie ou par le gestionnaire de réseau, Enwyse cessera les livraisons d'énergie. Le contrat de fourniture est alors automatiquement résilié.

11.4. Enwyse a le droit de résilier l'accord de fourniture moyennant un préavis de quarante-cinq (45) jours calendaires. Ce délai de préavis commence à courir le premier jour civil suivant la date de la lettre par laquelle la résiliation du contrat de fourniture est communiquée.

11.5. En cas de résiliation du contrat de fourniture, que ce soit par Enwyse ou par le client, le client est seul responsable de la désignation d'un autre fournisseur d'énergie et d'une reprise correcte ou de la déconnexion du point de raccordement.

11.6. Toute forme de résiliation est soumise à la confirmation du gestionnaire de réseau qui gère et transmet la date de cessation effective de la consommation.

11.7. Si Enwyse effectue encore des livraisons après la date de fin du Contrat de fourniture, pour quelque raison que ce soit, Enwyse a le droit de facturer la consommation au Client selon la (dernière) formule tarifaire applicable au Contrat de fourniture résilié, et ce aussi longtemps qu'Enwyse reste enregistrée comme fournisseur d'énergie du Client dans les registres du Gestionnaire de réseau.

11.8. Le Contrat de fourniture prend fin de plein droit si la licence de fourniture d'Enwyse pour la région dans laquelle le Point de raccordement est situé est révoquée, de sorte qu'Enwyse ne peut plus fournir d'énergie au Client. Aucune indemnité n'est due par Enwyse si le retrait de l'autorisation de fourniture n'est pas dû à un manquement grave d'Enwyse ou si le retrait est dû à un cas de force majeure.

12. Déménagement

12.1. Si le client déménage, le contrat de fourniture se poursuit au nouveau point de raccordement (adresse) aux mêmes conditions que pour l'ancien point de raccordement, à moins qu'Enwyse ne puisse fournir de l'énergie à la nouvelle adresse parce qu'elle ne dispose pas d'une licence de fourniture dans la zone géographique concernée. Dans ce dernier cas, le Contrat de fourniture prendra fin le jour du déménagement effectif du Client. Si la nouvelle adresse entraîne des coûts supplémentaires, par exemple un tarif de distribution plus élevé, Enwyse a le droit de les répercuter sur le client.

12.2. Le Client doit communiquer la nouvelle adresse et le nouveau point de connexion (numéro EAN) de préférence 30 jours calendaires avant la date effective du déménagement (et au plus tard 7 jours calendaires après le déménagement) via [.klantenservice@enwyse.be](mailto:klantenservice@enwyse.be)

12.3. Dans les 14 jours calendrier suivant le déménagement, le Client doit communiquer les relevés de compteur de l'ancienne adresse et du nouveau Point de Connexion (numéro EAN).

Le client doit communiquer à Enwyse son adresse (point de raccordement) et sa nouvelle adresse (point de raccordement) via le "document de reprise de l'énergie". Le client peut trouver ce document sur le site web d'Enwyse et sur le site web de la VREG. Le formulaire doit être signé par le cédant et le cessionnaire du compteur d'énergie. Le client peut transmettre le formulaire complété et signé à Enwyse par courrier électronique à l'adresse klantenservice@enwyse.be. Le client remplit un formulaire pour son ancienne adresse (point de connexion) et un autre pour sa nouvelle adresse (point de connexion). Si le client ne le fait pas, Enwyse peut, aux frais du client, demander au gestionnaire de réseau de déterminer les relevés de compteur ou demander la fermeture du compteur aux frais du client.

12.4. Si le Client ne notifie pas Enwyse en temps utile, c'est-à-dire dans les délais prévus dans le présent article 12, l'électricité et/ou le gaz continueront à être facturés à l'ancienne adresse (Point de raccordement) pendant 45 jours calendaires au maximum après la notification du déménagement.

12.5. Dans la mesure du possible, Enwyse confirmera la réception d'une notification de déménagement par e-mail dans les 2 jours ouvrables. Si le client n'a pas reçu de confirmation dans ce délai, il doit supposer qu'Enwyse n'a pas reçu le changement et il est préférable que le client envoie un autre message à klantenservice@enwyse.be . Tant qu'Enwyse n'a pas confirmé la notification de déménagement, le Contrat de fourniture reste en vigueur à l'ancien Point de connexion du Client.

12.6. Si le Client ne souhaite pas poursuivre le Contrat de fourniture à la nouvelle adresse (Point de connexion), le Client doit résilier le Contrat de fourniture dans les délais et de manière correcte, conformément à l'article 11.

12.7. Si le Client ne dispose pas d'un point de raccordement à sa nouvelle adresse, le Contrat de fourniture sera temporairement suspendu jusqu'à ce que le Client dispose d'un point de raccordement à sa nouvelle adresse.

13. Mode prépayé, facturation et paiement

13.1. Le client paie l'électricité et/ou le gaz qui lui sont fournis par Enwyse conformément aux tarifs fixés dans les Conditions Particulières et dans les articles 7 et 8 des Conditions Générales.

13.2. Le Client reçoit une facture mensuelle anticipée pour la consommation du mois à venir. Enwyse détermine le montant de ces factures anticipées en tenant compte, entre autres, de la consommation prévue (basée, entre autres, sur la consommation historique et le profil de consommation du Client et sur toute information communiquée par le Client) et du prix du marché prévu pour le mois à venir (en tenant compte, entre autres, des tendances du marché, des courbes à terme, des évolutions saisonnières, des événements globaux qui peuvent affecter le prix du marché). La facture anticipée peut donc être différente chaque mois. Si le client apporte une modification à son installation ou si sa consommation change de manière substantielle, Enwyse a également le droit d'adapter le montant de l'acompte. Si le Client n'est pas d'accord avec l'acompte proposé, il peut introduire une demande motivée de modification auprès d'Enwyse en envoyant un courriel à klantenservice@enwyse.be . Le Client s'engage à tenir Enwyse informée de toute modification prévue de l'installation ou de toute modification substantielle de la consommation, afin que le montant de l'acompte soit toujours adapté à la consommation prévue.

13.3. Au moins une fois par an, le Client recevra une facture périodique d'Enwyse. Cette facturation périodique est basée sur la consommation réelle, de laquelle sont déduites les factures d'acompte payées, et ce pour la période pour laquelle le Gestionnaire de réseau a fourni à Enwyse des relevés de compteurs et des données de consommation. Enwyse peut également procéder à l'établissement d'un décompte périodique dans l'intervalle, par exemple dans le cas (non exhaustif) où elle constaterait que le paiement anticipé ne correspond plus à la consommation réelle suite à une augmentation des contributions que le Gestionnaire de réseau ou overheid demanderait ou si la consommation réelle est supérieure à la consommation historique.

13.4. Si le Client a installé ou activerait un compteur intelligent (smart meter) ou un compteur à distance (AMR) pendant le Contrat de fourniture, Enwyse activera toujours et automatiquement le compteur dans le régime de mesure SMR3. Cela signifie que le Client recevra une facture mensuelle de décompte périodique basée sur sa consommation réelle.

13.5. Sauf convention contraire expresse ou mention contraire sur les factures, les factures d'Enwyse sont payables dans les 7 jours calendrier à compter de la date de facturation.

13.6. Enwyse dépend de l'opérateur de réseau pour les relevés de compteur. Toute correction des relevés de compteur en plus ou en moins sera facturée. Tant qu'Enwyse ne reçoit pas de données de comptage de la part du gestionnaire de réseau, elle continuera à envoyer des factures anticipées au client.

13.7. Le Client a le choix de payer ses factures par domiciliation ou par virement bancaire. La durée du mandat de domiciliation est égale à la durée du contrat de fourniture, y compris la période nécessaire à la mise en œuvre de l'accord.

Contrat de fourniture, y compris la période nécessaire au traitement et au règlement de la facture finale.

13.8. Si le relevé périodique montre que le client reçoit de l'argent d'Enwyse, Enwyse remboursera le montant sur le compte bancaire du client dans les quinze (15) jours calendaires suivant le transfert du relevé. Si Enwyse n'a pas connaissance du numéro de compte du Client, cette période de quinze (15) jours calendaires ne court qu'à partir du moment où Enwyse est informée du numéro de compte du Client. Toutefois, si le client a encore une dette en cours auprès d'Enwyse, ce montant ne sera pas transféré, mais imputé à la dette en cours auprès d'Enwyse. Le solde éventuel en faveur du client sera alors transféré par virement bancaire dans les quinze (15) jours calendaires suivant le règlement, sauf si le numéro de compte bancaire est inconnu.

13.9. Si le Client a des difficultés de paiement, il doit contacter Enwyse pour obtenir un plan de paiement échelonné. Un plan de paiement échelonné peut de toute façon couvrir une période maximale de six (6) mois. Un plan de paiement échelonné devient toujours caduc au premier défaut de paiement ou si de nouvelles dettes apparaissent.

13.10. Les factures et toute autre correspondance sont valablement envoyées par Enwyse à l'adresse e-mail ou à l'adresse de facturation fournie par le client. Si la facture est envoyée par la poste, elle est réputée avoir été reçue 3 jours calendaires après la date de facturation. Si la facture est envoyée par courrier électronique, elle est réputée avoir été reçue le jour même de son envoi.

13.11. Sauf dispositions impératives contraires, Enwyse peut corriger les erreurs de facturation dans un délai de douze (12) mois après que le client a payé intégralement la facture concernée. Toutefois, si la raison de la facturation incorrecte ou tardive est imputable à un tiers, tel que le Gestionnaire de réseau, Enwyse a le droit de corriger les erreurs en question même après l'expiration de cette période de douze (12) mois.

13.12. Une contestation de la facture doit être notifiée par le Client par écrit sous peine d'annulation dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la facture (par exemple par courriel à l'adresse klantenservice@enwyse.be), en indiquant la raison de la contestation. En cas de contestation partielle de la facture, le client doit en tout état de cause payer à temps la partie non contestée de la facture.

13.13. Si le client ne paie pas une facture d'Enwyse à temps, le client recevra un rappel de paiement par e-mail (sauf si aucune adresse e-mail du client n'est connue). Aucun frais ne sera facturé pour cela.

13.14. Si le client ne donne pas suite de manière appropriée au rappel de paiement ou si le client n'a pas fait connaître son adresse e-mail, le client recevra une mise en demeure de la part d'Enwyse. Des frais administratifs de € 7,50 seront facturés pour une mise en demeure.

13.15. Si le Client ne donne pas la suite appropriée à la mise en demeure, et ne paie pas la facture et les frais, Enwyse ne peut pas payer.

ne paie pas, Enwyse a le droit, conformément à l'article 15.1, de résilier le contrat de fourniture avec effet immédiat, mais sans préjudice des délais légaux pour l'arrêt de la fourniture d'énergie.

13.16. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, le Client est redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'intérêts de retard au taux d'intérêt tel que déterminé en application de l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, sans mise en demeure, et sans préjudice des frais administratifs éventuels prévus à l'article 13.14, le montant de la facture impayée sera majoré de 10 %, avec un minimum de 125 € par facture à titre d'indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement extrajudiciaires et les dommages contractuels, sans préjudice des autres frais de recouvrement pertinents et sans préjudice de la possibilité pour Enwyse de réclamer des dommages-intérêts plus élevés si le préjudice réellement subi s'avère plus important.

13.17. Tout retard dans le paiement d'une facture non contestée entraîne l'exigibilité immédiate, sans préavis, de la facture.

Tout retard dans le paiement d'une facture non contestée entraîne l'exigibilité immédiate, sans mise en demeure préalable, de toutes les autres factures appartenant au même contrat, même si des conditions de paiement ont été convenues pour ces factures.

13.18. Sans préjudice de toute disposition légale ou réglementaire, Enwyse est en droit de facturer des frais administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicatas, de rappels et de mises en demeure, ou en cas de domiciliation bancaire non acceptée par la banque concernée.

14. Enquête de solvabilité et collatéralisation

14.1. Enwyse a le droit à tout moment, tant avant le début du contrat de fourniture que pendant la durée du contrat de fourniture, d'enquêter sur la solvabilité du client.

14.2. Si, de l'avis d'Enwyse, sur la base de critères objectifs (y compris, mais sans s'y limiter, le score de crédit, le chiffre d'affaires mensuel, le respect des paiements antérieurs, le refus de couverture par un assureur-crédit, etc.), Enwyse peut demander au client une garantie irrévocable et inconditionnelle, telle qu'une garantie bancaire ou un dépôt couvrant jusqu'à 6 mois de consommation estimée d'énergie. Dans ce cas, Enwyse peut à tout moment préciser par écrit quelle garantie elle attend du client. Dans ce cas, le Client doit fournir le dépôt de garantie dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande d'Enwyse.

14.3. Si la garantie demandée par Enwyse n'est pas reçue par Enwyse dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande, Enwyse aura la possibilité de suspendre ses obligations en vertu du contrat de fourniture ou de résilier le contrat de fourniture immédiatement et sans intervention judiciaire, sans aucun droit à une indemnisation pour le client. Enwyse n'est pas responsable des dommages qui résulteraient d'une telle interruption de la fourniture, ni des coûts de déconnexion et/ou de connexion.

15. Arrêt / interruption de la fourniture

15.1. Enwyse a le droit de résilier le contrat de fourniture avec effet immédiat à la charge du client, sans qu'Enwyse soit tenue de payer une quelconque indemnité au client et sans préjudice des délais légaux pour l'arrêt de la fourniture d'énergie, dans les cas suivants :

- a) Si le Client n'est plus habilité ou n'a plus droit à un raccordement au réseau ;
- b) Si le Point de Raccordement pour lequel le Contrat de Fourniture a été conclu a été détruit en tout ou en partie ;
- c) Si le client refuse de fournir les informations nécessaires à Enwyse pour remplir ses obligations ou si le client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;
- d) Si le client ne dispose plus d'un équipement de comptage correct ;
- e) En cas de liquidation ou de dissolution de la société du Client ;
- f) Si le client ne fournit pas de garantie malgré la demande d'Enwyse de le faire conformément à l'article 14 ;
- g) Si un assureur-crédit refuse d'assurer le risque de paiement ou interrompt sa couverture en relation avec le contrat de fourniture conclu avec le client ;
- h) En cas de fraude commise par le client ou au nom du client ou avec sa coopération ;
- i) Si le client ne remplit pas une ou plusieurs obligations en vertu du contrat de fourniture et n'y remédie pas après la mise en demeure d'Enwyse.

15.2. Enwyse a le droit de suspendre temporairement la fourniture d'énergie, sans qu'Enwyse ne soit tenue de payer une quelconque indemnité au client, dans les circonstances suivantes et dans la mesure où ces circonstances persistent :

- a) en cas de force majeure, c'est-à-dire tout événement imprévisible et inévitable, indépendant de la volonté d'Enwyse et qui empêche l'exécution des obligations contractuelles (par exemple, mais sans s'y limiter, une interruption du réseau, des problèmes de transmission ou de distribution, l'impossibilité d'obtenir suffisamment d'électricité ou de gaz) ou une situation d'urgence telle que définie par les réglementations techniques applicables,
- b) en cas d'interruption ou de défaillance du gestionnaire de réseau,
- c) en cas de danger imminent pour la sécurité ;
- d) en cas de fraude avérée du Client et ce pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation, ou ;
- e) si le Client ne paie pas sa première facture d'acompte (cf. article 5.3.)

- f) si le Client ne respecte pas une ou plusieurs obligations du Contrat de fourniture et n'y remédie pas après mise en demeure par Enwyse ;
- g) toute autre circonstance décrite à l'article 15.1 dans laquelle Enwyse peut mettre fin à l'accord de fourniture.

15.3. Le Contrat de fourniture sera résilié de plein droit en raison de la faillite du Client. Toutes les factures en souffrance deviennent immédiatement exigibles. En cas de redressement judiciaire du client, Enwyse se réserve le droit de résilier le contrat conformément à l'article XX.56 du Code de droit économique si le client ne paie pas ses factures dans les 15 jours suivant la notification écrite. La facture finale sera établie après le relevé des compteurs. Les consommations supplémentaires après la date de faillite ou la date d'ouverture de la procédure de réorganisation judiciaire sont à charge du Client et facturées par Enwyse. La résiliation du contrat de fourniture en cas de faillite ou d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire ne donne droit à aucune indemnité.

16. Responsabilité

16.1. Le gestionnaire de réseau est responsable de la continuité de la fourniture d'électricité et de gaz, de la qualité de l'énergie fournie et de la prévention des perturbations de tension et autres. Enwyse n'en est pas responsable. Si le client subit un dommage en raison d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité de la fourniture d'énergie, le client peut se retourner contre le gestionnaire de réseau conformément au règlement ou au contrat de raccordement.

16.2. Enwyse ne peut être tenue responsable des dommages dus à un dysfonctionnement du réseau et/ou des installations ou de l'équipement de comptage au point de raccordement ou à une erreur concernant les données de comptage enregistrées.

16.3. Sans préjudice de ce qui précède, sans préjudice des autres dispositions du Contrat de fourniture et sans préjudice d'éventuelles dispositions régionales en matière d'indemnisation, la responsabilité d'Enwyse sera toujours limitée aux dommages matériels directs causés par son acte intentionnel ou sa négligence grave ou celle de ses mandataires ou, sauf cas de force majeure, par l'inexécution par Enwyse des obligations essentielles qui font l'objet du Contrat de fourniture.

16.4. En cas de dommage, l'indemnisation qu'Enwyse pourrait recevoir pour le dommage sera limitée à un montant maximum égal au montant total des factures d'Enwyse pour la période des trois (3) mois précédant la survenance du dommage.

16.5. Le client doit, sous peine de déchéance, signaler toute réclamation par écrit (par courriel ou par lettre) à Enwyse dans les plus brefs délais, mais en tout état de cause au plus tard un mois après sa survenance, à moins que le client ne puisse démontrer de manière plausible qu'il n'a pas pu signaler le dommage plus tôt. En cas de notification tardive, le droit à l'indemnisation du client s'éteint irrévocablement.

16.6. Enwyse ne peut être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs, des pertes de production, des pertes de personnel, des pertes de revenus ou des dommages immatériels, ni des cas de force majeure.

16.7. Le client s'engage également à ne pas introduire de demande extracontractuelle contre Enwyse, ou contre un auxiliaire, si les faits et circonstances sur lesquels la demande est fondée relèvent également du droit de la responsabilité contractuelle, mais sans préjudice des règles du droit impératif ou de l'ordre public. En tout état de cause, si une réclamation non contractuelle ne peut être exclue, la responsabilité non contractuelle de la personne concernée sera toujours limitée à un montant maximum égal au montant total des factures d'Enwyse pour la période des trois (3) mois précédant la survenance du dommage, à moins que le droit impératif n'en dispose autrement.

16.8. Dans la mesure où la responsabilité d'Enwyse serait compromise pour des vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil et sans préjudice des autres dispositions des présentes Conditions générales :

- a) la responsabilité d'Enwyse est en tout cas exclue si Enwyse peut prouver que le défaut était indétectable.

- b) le délai court dans lequel une action pour vices cachés doit être intentée est contractuellement fixé à deux mois à compter du moment où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance du défaut.

17. Obligations d'Enwyse

17.1. Obligations d'Enwyse :

- (a) Enwyse s'engage à fournir de l'électricité et/ou du gaz au Point de Raccordement conformément aux modalités du Contrat de Fourniture et aux réglementations fédérales et régionales applicables.
- (b) La continuité et la qualité de la fourniture d'électricité et/ou de gaz relèvent de la seule responsabilité et du seul devoir du Gestionnaire de réseau. Enwyse n'est en aucun cas responsable des obligations incombant au gestionnaire de réseau en vertu des réglementations applicables.

17.2. Obligations du client :

- (a) Le client s'engage à payer les factures d'Enwyse à temps et conformément aux conditions énoncées à l'article 13.
- b) Le Client ne peut en aucun cas empêcher la détermination de la quantité correcte d'énergie fournie. Les relevés de compteurs sont effectués par le gestionnaire de réseau, qui est également responsable de ces données. Le Client coopère pour que ces relevés soient effectués correctement, conformément aux procédures en vigueur. Les coûts des relevés de compteur supplémentaires résultant notamment de discussions, de la non-transmission des relevés de compteur ou de l'absence d'accord lors d'un déménagement sont à la charge du client.
- c) Le Client ne peut pas créer une situation empêchant le fonctionnement normal de l'Équipement de comptage. Le Client est également responsable du raccordement correct et du bon fonctionnement du Point de Connexion pendant toute la durée du Contrat de fourniture, conformément aux exigences des prescriptions techniques du Gestionnaire de réseau.
- d) Le client est responsable et doit s'assurer qu'au moment de la livraison par Enwyse, le raccordement est correctement disponible et a été réalisé conformément aux réglementations applicables, en particulier aux réglementations techniques applicables. Par conséquent, le Client veillera à ce que l'installation électrique soit opérationnelle, en bon état et conforme aux prescriptions légales et techniques.
- e) Le Client informera Enwyse à temps et complètement de tous les changements survenus et qui sont importants pour la bonne exécution du Contrat de fourniture, comme par exemple (mais sans s'y limiter) : les changements d'adresse de livraison et/ou de facturation, les travaux qui peuvent affecter le Point de connexion, les changements substantiels concernant l'enlèvement d'énergie, les dommages ou les irrégularités concernant l'équipement de comptage, etc.
- f) Le client ne fournira pas l'électricité et/ou le gaz naturel fournis à des tiers.
- (g) Le client indemniserait entièrement Enwyse pour toute réclamation de tiers.

18. Modification des conditions générales

18.1. Enwyse a le droit à tout moment d'apporter des modifications contractuelles à toutes les parties du contrat de fourniture, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions générales, à condition que le client en soit informé au moins un mois à l'avance.

18.2. Enwyse notifiera ces modifications par le moyen de communication habituel, à savoir publication sur le site web et/ou via la facture et/ou par courrier électronique.

18.3. Si le client n'accepte pas les nouvelles conditions contractuelles, il a le droit de les refuser. Dans ce cas, le Client doit en informer Enwyse dans un délai d'un mois après la notification par Enwyse des nouvelles conditions contractuelles. Le Client peut le faire en envoyant un courriel à klantenservice@enwyse.be. Si le Client notifie à Enwyse qu'il n'est pas d'accord, cela entraînera la résiliation automatique du Contrat de fourniture, qui prendra effet le jour où les nouvelles conditions entreront en vigueur. Cette résiliation ne donne pas droit à une indemnisation.

18.4. Toutefois, si le Client ne notifie pas à Enwyse dans le délai d'un (1) mois suivant la notification par Enwyse des nouvelles conditions (cf. article 18.3.) qu'il n'est pas d'accord avec les nouvelles

conditions contractuelles, le Client sera irrévocablement réputé avoir accepté les nouvelles conditions.

18.5. Toutefois, les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas si les modifications contractuelles :
(a) résultent de décisions du gouvernement, des gestionnaires de réseau et d'autres régulateurs du marché de l'énergie, auquel cas les modifications s'appliquent automatiquement au contrat de fourniture sans possibilité de résiliation et sans droit à indemnisation pour le client,
(b) sont bénéfiques pour le client ou n'entraînent pas une réduction des droits du client ou n'imposent pas de nouvelles obligations.

19. Protection des données à caractère personnel

Les données personnelles du client seront protégées par Enwyse conformément à ses conditions de protection de la vie privée. Les conditions de confidentialité d'Enwyse peuvent être consultées par le Client sur le site web d'Enwyse : www.enwyse.be/privacy.

20. Force majeure

20.1. Si Enwyse ne peut pas remplir ses obligations envers le Client en raison d'un cas de force majeure, ces obligations seront suspendues pour la durée de l'événement. La force majeure est tout événement qui rend l'exécution des obligations d'Enwyse totalement ou partiellement impossible et sur lequel Enwyse n'a pas de contrôle raisonnable. Cela inclut (mais n'est pas limité à) : grève, lock-out, défaillance du réseau d'électricité et/ou de gaz naturel, ou problèmes de réseau d'électricité et/ou de gaz naturel, incapacité à obtenir suffisamment d'électricité et/ou de gaz naturel, défaillance des systèmes, sabotage, arrêt, black-out, problèmes du gestionnaire de réseau, guerre, catastrophes naturelles, etc.

20.2. Enwyse n'est pas responsable de l'inexécution de ses obligations en raison d'un cas de force majeure, même si Enwyse était déjà en défaut au moment où la situation de force majeure est survenue.

20.3. Si la situation de force majeure persiste pendant plus de 3 mois, tant le client qu'Enwyse ont le droit de résilier le contrat de fourniture par lettre recommandée et avec effet immédiat, sans qu'aucune indemnité ne soit due à l'autre partie.

21. Dispositions diverses

21.1. Transfert

Enwyse peut transférer temporairement ou définitivement le Contrat de fourniture à un tiers, si ce tiers reprend le Contrat de fourniture dans son intégralité aux conditions convenues et s'il dispose d'une licence de fourniture d'électricité et de gaz au Client. Le client ne peut pas transférer un contrat de fourniture à un tiers sans l'accord préalable et écrit d'Enwyse. Dans ce cas, Enwyse a en outre le droit de demander des sûretés ou des garanties supplémentaires au bénéficiaire du transfert.

21.2. Exécution

Les obligations découlant du présent contrat de fourniture sont réputées avoir été créées et exécutées à l'adresse du siège social d'Enwyse.

21.3. Communication

Le client recevra toutes les communications d'Enwyse (y compris les factures et autres informations importantes) exclusivement par courrier électronique. Ceci se fait d'un commun accord. Enwyse traitera toutes les informations fournies par le Client avec une stricte confidentialité. Enwyse ne partagera jamais les données personnelles ou d'entreprise avec des tiers, sauf si elle est légalement obligée de le faire ou si cela est nécessaire pour exécuter le Contrat de fourniture ou si le Client donne son consentement explicite à le faire lui-même, par exemple en acceptant une offre proposée par Enwyse au nom d'une tierce partie.

21.4. Clauses invalides ou non respectées

Si une ou plusieurs clauses du Contrat de fourniture sont déclarées invalides ou inapplicables, cela n'affectera pas la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres clauses. Les parties conviennent que la disposition déclarée invalide ou inapplicable sera remplacée automatiquement et de plein droit par une disposition valide et applicable qui se rapproche le plus possible de la disposition initiale. À cet égard, les parties accordent à la juridiction qui doit statuer sur la question la possibilité de modérer la disposition initiale.

21.5. Renonciation

Le fait qu'Enwyse ne poursuive pas l'exécution d'une ou plusieurs dispositions de l'Accord de fourniture ne peut être considéré comme une renonciation à la disposition en question, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

21.6. Droit applicable

Le Contrat de fourniture est exclusivement régi par le droit belge.

21.7. Jurisdiction compétente

Seuls les tribunaux territorialement compétents pour le lieu où Enwyse a son siège social sont compétents pour les litiges relatifs au Contrat de fourniture.

21.8. Réclamations

Si le client a une plainte à formuler concernant le service d'Enwyse, il peut contacter Enwyse à l'adresse électronique [.klantenservice@enwyse.be](mailto:klantenservice@enwyse.be)

21.9. Règlement extrajudiciaire des litiges

En cas de plainte ou de litige pour lequel aucune solution amiable n'est trouvée avec Enwyse, le Client peut également s'adresser au Service de médiation pour l'énergie (www.ombudsmanenergie.be, 1000 Bruxelles, Koning Albert II - Laan 8 bus 6, tél. 02/211.10.60).