

Conditions Générales ContratRadar

1. Définitions

- Conditions générales : Conditions générales actuelles d'E-Contract ;
- Consommateur : La personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
- Services : L'ensemble des services qu'E-Contract effectue pour le compte du Client, comme décrit plus précisément dans la Confirmation de marché et à l'article 7 des Conditions générales ;
- E-Contract : SRL E-Contract, comme désignée plus précisément à l'article 2, menant également des activités commerciales sous la dénomination "Mesfournisseurs.be" ;
- Fournisseur d'électricité : L'entreprise qui fournit de l'électricité au Client au début et/ou pendant la durée du Contrat.
- Contrat d'énergie : Le contrat pour la fourniture d'énergie et/ou de gaz naturel, conclu entre le Client et un Fournisseur d'électricité et/ou un fournisseur de gaz ;
- Fournisseur de gaz : L'entreprise qui fournit du gaz naturel au Client au début et/ou pendant la durée du Contrat ;
- Notification : Le message envoyé annuellement par E-Contract, au plus tard à la date anniversaire du Contrat, comportant un calcul du plan tarifaire le plus avantageux pour le Client et la désignation du fournisseur de gaz naturel et/ou d'électricité le plus avantageux pour le Client et, le cas échéant une proposition de Changement de fournisseur ;
- Client : Le Consommateur ou la PME qui conclut un Contrat avec E-Contract ;
- PME : La personne physique ou morale qui utilise l'électricité ou le gaz naturel, en partie ou exclusivement à des fins professionnelles, et dont la consommation annuelle est inférieure à 50 MWh d'électricité et 100 MWh de gaz naturel pour l'ensemble de ses points de raccordement au réseau de transport ou de distribution ;
- Changement de fournisseur : La conclusion d'un nouveau Contrat d'énergie sur base du Mandat délivré par le Client ;
- Mandat (mandant/procuration) : Le mandat octroyé à E-Contract, par le Client, dans le cadre du présent Contrat afin de demander et/ou de vérifier de manière périodique, au nom et pour le compte du Client, auprès du Gestionnaire de réseau, les codes EAN, les données de consommation (y compris la date du dernier relevé de compteur, les derniers relevés de compteur et la consommation annuelle), les données relatives aux panneaux solaires (y

compris la puissance de l'onduleur et le volume d'injection) et éventuellement toute autre donnée sous-jacente et, le cas échéant, suite à la Notification transmise, de faire le nécessaire concernant le Changement de fournisseur. E-Contract est ainsi mandaté par le Client afin d'effectuer au nom et pour le compte du client des actes juridiques à l'égard du Fournisseur de Gaz et/ou d'électricité et du Gestionnaire de réseau, dont les conséquences juridiques sont directement attribuées au Client ;

- Formulaire de mandat : Le formulaire à compléter par le Client dans lequel il confirme le mandat octroyé à E-Contract à l'égard du Gestionnaire de réseau, et pour autant que nécessaire, le rend opposable. Un projet des Formulaires de mandat respectifs est joint de l'Annexe II à l'Annexe IV ;
- Gestionnaire de réseau : L'entreprise d'utilité publique qui gère le réseau de transport d'énergie et chez qui le Client est affilié au début et/ou pendant la durée du Contrat ;
- Confirmation de marché : La confirmation de marché qui est transmise le cas échéant par E-Contract au Client et qui mentionne les accords contractuels entre les Parties ;
- Contrat : Le contrat à distance conclu entre E-Contract et le Client, notamment dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance sans la présence physique simultanée d'E-Contract et du Client et en vertu duquel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont exclusivement utilisées jusqu'à la conclusion du contrat.
- Données à caractère personnel : Toutes les données à caractère personnel au sens des dispositions légales en vigueur pour la protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « RGPD ») et la législation exécutive à l'égard du traitement des données à caractère personnel transmises par le Client à E-Contract lors de la conclusion et de l'exécution du Contrat, ou pour lesquelles le Client donne mandat exclusif à E-Contract afin de les demander auprès du Fournisseur d'énergie et/ou du Gestionnaire de réseau, dont son nom, numéro de registre national, adresse de livraison, code EAN de son raccordement au réseau d'électricité et de gaz naturel, données de consommation et situation familiale, comme mentionné aux articles 7.2 et 12 ;
- Site web : www.mesfournisseurs.be ou tout autre site web géré par E-Contract via lequel le Contrat est conclu.

2. Identité d'E-Contract

Le Contrat est conclu avec E-Contract (ci-après "E-Contract", "Mesfournisseurs.be", "nous", "notre" ou "nos"), une société privée à responsabilité limitée de droit belge, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0892.798.886, ayant son siège social à B-3520 Zonhoven, Heuvenstraat 85 boîte 1, RPM Anvers, division Hasselt.

Menant également des activités commerciales sous la dénomination « Mesfournisseurs.be ».

Adresse : Heuvenstraat 85, boîte 1, à 3520 Zonhoven, Belgique

E-mail : klantendienst@aanbieders.be

Numéro de téléphone : 011-37.38.00

Numéro d'identification : TVA BE0892.798.886

Accessibilité : lu-je de 9h à 17.30h. Vendredi de 9h à 16h

3. Application – Qualité du Client

3.1. Ces conditions générales sont, à l'exclusion de toutes autres, applicables à chaque offre d'E-Contract et à tout contrat réalisé entre E-Contract et le Client.

3.2. Toute application éventuelle des conditions générales du Client est expressément exclue. Si une quelconque disposition de ces Conditions générales est nulle ou est annulée, les autres dispositions de ces Conditions générales restent entièrement d'application.

3.3. Avant que le Contrat ne soit conclu, il faut simplement lire, télécharger et imprimer le texte des Conditions générales et les Conditions générales sont expressément acceptées par le Client en cochant activement un champ de sélection prévu à cet effet (ce qu'on appelle un « opt-in »). Si E-Contract permet au client d'accepter les Conditions générales et le Contrat en utilisant un code unique que le client active par téléphone, une application web, un formulaire web ou un e-mail, le fait que le Client en fasse usage constitue une preuve valable en droit de son acceptation.

3.4. Le texte des présentes Conditions générales est mis à disposition du client par voie électronique de telle sorte que celui-ci puisse être enregistré de manière simple par le client sur un support de données durable. À la première demande du Client, les Conditions générales peuvent être envoyées à nouveau gratuitement par voie électronique ou d'une autre manière.

3.5. Si le Client a des questions ou des suggestions concernant la clarté et/ou la compréhension du Contrat, celui-ci peut contacter E-Contract par e-mail (via l'adresse e-mail klantendienst@aanbieders.be) ou via les données de contact mentionnées sous l'article 2 des présentes Conditions générales.

3.6. Les Services d'E-Contract sont uniquement mis à disposition des Consommateurs et des PME, comme stipulé à l'article 1 des Conditions générales.

3.7. Les dispositions des présentes Conditions générales dans lesquelles il est fait référence au « Consommateur » s'appliquent exclusivement respectivement à l'offre adressée et au contrat conclu avec le Consommateur. Les dispositions des présentes Conditions générales avec référence à la « PME » s'appliquent exclusivement respectivement à l'offre adressée et au contrat conclu avec la

PME. Pour autant que dans une disposition il est fait référence au « Client », la disposition en question s'applique tant à l'égard des Consommateurs qu'à l'égard des PME.

4. Offre – Inscription – Réalisation du Contrat

4.1. L'offre d'E-Contract comprend une description complète et précise des Services proposés. Toute offre contient des informations de telle façon que le Client comprenne clairement ce que sont les droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre.

4.2. Si le Client souhaite accepter l'offre, il devra notamment s'inscrire sur le Site web, lire préalablement et approuver les Conditions générales et la Déclaration de confidentialité (www.mesfournisseurs.be/declaration-de-confidentialite/), et introduire les Données à caractère personnel mentionnées à l'article 7.2.

4.3. Le Contrat est uniquement réalisé après qu'E-Contract ait confirmé la réception de l'acceptation de l'offre via l'adresse e-mail donnée par le Client. La Confirmation de marché comportera un résumé des accords contractuels entre E-Contract, ainsi qu'un lien vers les Conditions générales.

5. Droit de rétractation dans le chef du Consommateur

5.1. Conformément aux dispositions du Code de Droit économique, le Consommateur dispose d'un droit de rétractation. Le Consommateur peut ainsi révoquer le Contrat dans un délai de quatorze jours calendrier, sans frais et sans qu'il ne doive en évoquer la raison. Le délai précité entre en vigueur le premier jour suivant la réalisation du Contrat.

5.2. Si le Consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il doit le communiquer à E-Contract dans le délai susmentionné, soit au moyen du formulaire modèle joint en Annexe I aux présentes Conditions générales, soit d'une autre manière univoque.

5.3. E-Contract s'engage à rembourser intégralement au Consommateur, le cas échéant, l'Indemnité qui a été payée par le Consommateur préalablement à l'invocation du Droit de rétractation. Pour le remboursement, E-Contract utilisera pour autant que possible le même moyen de paiement que celui utilisé par le Consommateur.

6. Objet du Contrat

6.1. E-Contract effectuera pour le compte du Client, contre paiement de l'Indemnité annuelle, les Services suivants, comme décrit à l'Article 7 :

- Demande périodique des données en matière de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client auprès du Gestionnaire de réseau actif dans sa région, y compris la date du dernier relevé de compteur, les derniers relevés de compteur et la consommation annuelle ;
- Demande périodique des données en matière de codes EAN du raccordement d'électricité et/ou de gaz naturel du Client auprès du Gestionnaire de réseau actif dans sa région ;
- Demande périodique en matière de capacité de raccordement de l'installation de panneaux solaires (si d'application) et éventuellement du volume d'injection du Client auprès du Gestionnaire de réseau actif dans sa région ;
- Calcul annuel du plan tarifaire le plus avantageux pour le Client et désignation du fournisseur de gaz naturel et/ou d'électricité le plus avantageux pour le Client ;
- Le cas échéant, compléter les formalités nécessaires pour un Changement de fournisseur au nom et pour le compte du Client.

6.2. Le Client reconnaît et confirme que l'objet du Contrat n'a pas trait en soi à la livraison de gaz naturel et/ou d'électricité. Le Client reconnaît et confirme qu'E-Contract, le cas échéant, n'agit que comme médiateur entre le Client et le Fournisseur d'énergie et, le cas échéant, règle le Changement de fournisseur du Contrat d'énergie. E-Contract n'est pas partie au Contrat d'énergie et n'endosse donc aucune responsabilité pour les éventuels manquements au niveau de l'exécution du Contrat d'énergie par le fournisseur d'énergie et/ou par le client, et tout ce qui y a trait. Sous ce rapport, E-Contract n'endosse donc aucune responsabilité.

6.3. Le Client reste ainsi tenu par les dispositions du Contrat d'énergie qui a été conclu en son nom et pour son compte par E-Contract sur la base de la Procuration octroyée par le Client.

7. La Prestation de services d'E-Contract

7.1. Généralités

Dans le cadre du Contrat conclu avec le Client, E-Contract, sur la base des Données à caractère personnel reçues et, le cas échéant, des préférences personnelles du Client, établira un calcul du plan tarifaire le plus avantageux pour le Client et la désignation du fournisseur de gaz naturel et/ou d'électricité le plus avantageux pour le Client.

Ce calcul aura lieu annuellement et au plus tard le jour de l'anniversaire du Contrat.

Sur base du calcul précité, sauf refus écrit de la part du Client, E-Contract se chargera de toutes les formalités légales nécessaires afin de réaliser au nom et pour le compte du Client un Changement de fournisseur et contracter ainsi, au nom du Client, un nouveau Contrat d'énergie.

7.2. Transmission des Données à caractère personnel par le Client

Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il fournit. Le Client fournit à E-Contract toutes les données utiles qui permettent à E-Contract d'exécuter ses services. Le Client informera immédiatement E-Contract sur les circonstances permettant raisonnablement de supposer qu'elles

affectent (peuvent affecter) de manière substantielle la consommation de gaz et/ou d'électricité du Client.

La PME garantit et déclare que sa consommation annuelle est inférieure à 50 MWh d'électricité et inférieure à 100 MWh de gaz pour les points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution. La PME est seule responsable des conséquences préjudiciables s'il s'avérait qu'elle a fourni des informations erronées à E-Contract et que sa consommation annuelle est quand même supérieure aux limites précitées.

Au début du Contrat, le Client transmettra les données suivantes à E-Contract, via une inscription sur le Site web :

- Données d'identification (Nom, adresse, domicile, date de naissance, situation familiale et de vie, le cas échéant le numéro d'entreprise ou le siège social et, le cas échéant, une copie du recto de la carte d'identité)
- Données de paiement
- Date de naissance et le cas échéant, le numéro de registre national
- Données de raccordement du Fournisseur de gaz et/ou du Fournisseur d'électricité actuel (notamment, code EAN, période de consommation, consommation et autres données de consommation, relevé de compteur, présence de panneaux solaires, capacité et volume d'injection, date du dernier relevé du compteur, factures, courriers)
- Le cas échéant, les préférences personnelles en matière de Fournisseur de gaz et/ou d'électricité
- Historique des autres fournisseurs
- Mandat du Gestionnaire de réseau
- Courriers du Gestionnaire de réseau

Sur base des Données à caractère personnel susmentionnées reçues du Client, E-Contract peut demander et/ou vérifier les données (personnelles) suivantes auprès des fournisseurs de gaz naturel et/ou d'électricité afin de lui permettre d'exécuter ses Services :

- Données en matière de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client auprès du Gestionnaire de réseau actif dans sa région, y compris la date du dernier relevé de compteur, les derniers relevés de compteur et la consommation annuelle ;
- Données en matière de codes EAN du raccordement d'électricité et/ou de gaz naturel du Client auprès du Gestionnaire de réseau actif dans sa région ;
- Données en matière de capacité de raccordement de l'installation de panneaux solaires (si d'application) et éventuellement du volume d'injection du Client auprès du Gestionnaire de réseau actif dans sa région ;

Pour la liste complète des Données à caractère personnel, nous renvoyons à notre déclaration de confidentialité sur notre Site web : www.mesfournisseurs.be/declaration-de-confidentialite/

7.3. Mandat à E-Contract

En concluant le Contrat, le Client mandate E-Contract pour la durée totale du Contrat pour effectuer ou faire effectuer toutes les opérations en vue de l'établissement du calcul mentionné à l'article 7.1. Plus particulièrement, le Client donne un Mandat exprès à E-Contract afin d'agir au nom et pour le compte du Client :

- Demander de manière périodique les données de consommation du Client (y compris, la date du dernier relevé de compteur, les derniers relevés de compteur et la consommation annuelle) auprès du Gestionnaire de réseau;
- Demander le(s) code(s) EAN du Client auprès du Gestionnaire de réseau ;
- Demander la capacité de raccordement et le volume d'injection relatifs aux panneaux solaires du Client (si d'application) auprès du Gestionnaire de réseau ;
- Négocier et conclure régulièrement des Contrats d'énergie avec les fournisseurs d'énergie et, le cas échéant, réaliser un Changement de fournisseur ('switch') ;
- Mettre fin au (faire cesser le) Contrat d'énergie en cours, conclu entre le fournisseur d'énergie et le Client, au moyen d'un préavis ;

Le Mandat octroyé est valable jusqu'à la notification d'une éventuelle résiliation. Les obligations contractuelles conclues par E-Contract au nom du Client préalablement au préavis restent néanmoins totalement en vigueur.

En délivrant le Mandat à E-Contract, le Client déclare ne pas avoir octroyé de Mandat à une quelconque autre partie pour l'exécution des services cités. Le Client veille à ce que toutes les données dont E-Contract a besoin pour l'exécution adéquate du mandat octroyé, ou les données relatives à ses souhaits / exigences spécifiques, soient transmises à temps (et sous forme adaptée) à E-Contract. Si E-Contract décide raisonnablement que les exigences spécifiques du Client ne pourront pas être exécutées, E-Contract le notifiera au Client. Le Client ne peut pas tenir E-Contract pour responsable.

Si vous optez pour une domiciliation en ligne ou si vous signez un contrat numérique, vous serez redirigé vers notre partenaire Twikey pour la signature du Mandat ou du contrat. En utilisant ce service, vous acceptez les conditions générales de Twikey. Consultez [ici](#) les conditions générales de Twikey.

7.4. La Notification

E-Contract transmettra une Notification par mail au Client au plus tard à la date anniversaire du Contrat. La Notification comportera les résultats du calcul établi par E-Contract du plan tarifaire le plus avantageux pour le Client et, le cas échéant, une proposition concrète de Changement de fournisseur.

Sauf avis contraire par e-mail (via l'adresse e-mail klantendienst@aanbieders.be) dans les sept jours calendrier suivant la date de la Notification, le Client est supposé accepter le Changement de fournisseur proposé. Chaque avis contraire envoyé par le Client à une autre adresse e-mail que celle précitée est considéré comme n'avoir pas été rédigé.

7.5. Changement de fournisseur

Si le Client accepte (tacitement) le Changement de fournisseur proposé dans la Notification en vertu des dispositions de l'article 7.4, E-Contract se chargera de toutes les formalités au nom et pour le compte du Client et conclura un nouveau Contrat d'énergie conformément au résultat de comparaison dans la Notification.

Différentes données sont ici communiquées au Client dans un langage clair et compréhensible :

- Que le Client a accepté de changer de fournisseur d'énergie ;
- Que de cette façon un Contrat d'énergie contraignant est réalisé entre le Client et le nouveau fournisseur d'énergie ;
- Le numéro d'enregistrement du nouveau Contrat d'énergie
- Avec quel fournisseur d'énergie un nouveau Contrat d'énergie a été conclu au nom et pour le compte du Client ;
- La durée du nouveau Contrat d'énergie
- À combien s'élève le prix total sur base annuelle du nouveau Contrat d'énergie qui a été conclu au nom et pour le compte du Client, y compris le mode de calcul de la taxe supplémentaire et des tarifs nets ;
- Le mode de paiement
- La date présumée à partir de laquelle le nouveau Contrat d'énergie conclu entre en vigueur et le délai dans lequel le nouveau fournisseur d'énergie s'engage à fournir l'énergie ;
- La politique du nouveau fournisseur d'énergie en matière de traitement des plaintes ;
- Que le Client peut à tout moment résilier un Contrat d'énergie en cours et qu'il ne doit payer aucune indemnité à cet effet ;
- Que le Client dispose également d'un droit de rétractation vis-à-vis du nouveau fournisseur d'énergie, avec précision du délai de rétractation correct (quatorze jours) ;
- À partir de quel jour ce délai de rétractation court et quelles sont les étapes que le Client doit entreprendre pour révoquer le nouveau Contrat d'énergie ;
- Les Conditions générales et particulières du nouveau Fournisseur d'énergie
- Les données de contact du nouveau fournisseur d'énergie (en particulier concernant les plaintes).

8. Indemnité

8.1. Pour l'exécution de ses Services, E-Contract revendique une Indemnité annuelle convenue lors de l'acceptation du service. Cette Indemnité est facturée au Client au début du Contrat et, sauf résiliation du Contrat, chaque année. Le paiement se fait par domiciliation ou un autre mode de paiement automatique.

8.2. Chaque facture a un délai de paiement de 30 jours après la date de la facture. En cas de non-paiement de la facture à l'échéance, E-Contract envoie un rappel. Si le Client omet de procéder au paiement dans les 14 jours calendrier suivant ce rappel, E-Contract se réserve le droit de mettre fin au

Contrat avec effet immédiat et de plein droit, conformément à l'article 11.4 des présentes Conditions générales, et sans porter préjudice aux autres droits dont dispose E-Contract.

9. Obligations et responsabilité éventuelle d'E-Contract

9.1. E-Contract s'engage à exercer les Services en honneur et conscience, selon les normes professionnelles et conformément aux lois et réglementations en vigueur.

9.2. Les parties conviennent explicitement que seule une obligation de moyens repose sur E-Contract et qu'elle, le cas échéant, peut uniquement être tenue responsable pour des dommages découlant d'une faute grave ou intentionnelle. E-Contract ne peut en aucun cas être tenue responsable pour de quelconques dommages indirects ou consécutifs, une perte de production, un manque à gagner ou une perte de revenus. L'indemnité pour de quelconques dommages directs est limitée par sinistre et par an à l'Indemnité annuelle payée par le Client.

9.3. E-Contract met tout en œuvre pour identifier les caractéristiques et les conditions de l'actuel Contrat d'énergie (notamment au moyen des données fournies par le Client), mais ne doit pas vérifier les données transmises par le Client.

9.4. Attendu qu'E-Contract n'est pas partie au Contrat d'énergie, elle ne peut d'aucune manière être tenue responsable des interruptions et de la qualité de l'énergie fournie.

9.5. E-Contract ne peut pas être tenue responsable en cas de force majeure, soit tout événement non prévisible et inévitable qui constitue un obstacle infranchissable pour l'exécution de ses engagements contractuels. Font partie de la force majeure sans toutefois s'y limiter les situations suivantes : catastrophes naturelles, terrorisme, sabotage, cyber attaque. La panne ou les perturbations du logiciel ou des liens de communication, les bugs ou les virus sont considérés comme force majeure, sauf s'il est démontré que ces faits sont dus à une erreur dans le chef d'E-Contract.

9.6. Les Gestionnaires de réseau sont responsables de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et la réglementation applicables. Par conséquent, ni E-Contract ni le(s) fournisseur(s) d'énergie concerné(s) ne sont responsables de cela. En cas de dommage dû à une interruption ou à une restriction ou à une irrégularité de la fourniture d'énergie, le Client peut s'adresser au gestionnaire de distribution.

9.7. E-Contract ne peut pas non plus être tenue responsable si le fournisseur d'énergie refuse quand même de conclure un Contrat d'énergie avec le client sur base de raisons légalement autorisées ou qu'il exige une garantie complémentaire. Est notamment également comprise ci-dessous – toutefois pas exclusivement – la situation dans laquelle le fournisseur d'énergie refuse de conclure un Contrat d'énergie, car le Client a encore des dettes en souffrance auprès de ce fournisseur ou lorsque le Client déménage vers une autre région en dehors de la zone. Si en raison d'un déménagement le Client souhaite emporter le résultat de l'intervention d'E-Contract vers une autre région, E-Contract ne

peut pas garantir que le fournisseur d'énergie y offrira les mêmes conditions comme celles obtenues initialement par le biais de l'intervention d'E-Contract.

10. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir à E-Contract des données correctes et précises et à informer sans délai E-Contract de toute modification des données transmises auparavant.

Tous les frais causés par une transmission tardive ou erronée des données exigées pour le bon déroulement du Contrat sont pour le compte du Client.

11. Durée du Contrat – Fin du Contrat

11.1. Le Contrat avec le Client est conclu pour une durée indéterminée.

11.2. Le Client peut résilier le Contrat en tout temps et immédiatement par écrit, sans indication de la raison ou justification. Lors de la résiliation, le Client n'a pas droit à un remboursement de l'Indemnité déjà payée. L'Indemnité annuelle est perçue au plus tard 2 mois après l'expiration de la date anniversaire du présent Contrat.

11.3. À la fin du Contrat, peu importe la raison, le Mandat est considéré comme définitivement révoqué. Inversement, la révocation du Mandat octroyé entraîne automatiquement et de plein droit la rupture immédiate du Contrat. Dans un tel cas, le Client n'a pas droit à un quelconque remboursement de l'Indemnité qu'il a déjà payée.

11.4. Le Contrat peut être résilié par E-Contract en tout temps et immédiatement par écrit, sans indication de la raison ou justification. Si E-Contract résilie le contrat pendant la durée de l'année en cours du Contrat, elle s'engage à rembourser l'indemnité au Client.

11.5. E-Contract a le droit de mettre fin au contrat immédiatement, de plein droit, sans indemnité ni remboursement et sans intervention judiciaire dans les cas suivants :

- Si le Client reste en défaut de satisfaire à l'Indemnité annuelle après qu'il ait été sommé au moyen d'un rappel écrit par E-Contract de faire le nécessaire dans une période de quatorze jours calendrier suivant le rappel précité ;
- Si le Client reste en défaut de transmettre les Formulaires de mandat à E-Contract, après avoir été sommé par le biais d'un rappel écrit de la part d'E-Contract de faire le nécessaire dans une période de quatorze jours calendrier suivant le rappel précité.

11.6. Le Client confirme et reconnaît explicitement que la fin du Contrat n'implique pas la fin du Contrat d'énergie en cours. E-Contract s'engage à informer le Client quant à l'ensemble des aspects du Contrat d'énergie en cours. E-Contract garantit et veillera qu'à la fin du Contrat toutes les données

de contact et de facturation soient au nom du Client afin de permettre au Client de continuer à respecter ses obligations issues du Contrat d'énergie. Elle informera également le Fournisseur d'énergie et le Gestionnaire de réseau de la révocation du Mandat.

12. Traitement et protection des Données à caractère personnel

12.1. E-Contract agit en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la protection des données à caractère personnel, notamment le RGPD et la législation d'application nationale à l'égard du traitement de toutes les données à caractère personnel, et ce à l'égard du traitement de toutes les données à caractère personnel reçues ou collectées par E-Contract dans le cadre du Contrat.

12.2. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les données à caractère personnel seront traitées au sens du RGPD. Il s'agit principalement des données suivantes :

- Données d'identification (nom, adresse, date de naissance, situation familiale, domicile et le cas échéant, numéro d'entreprise ou siège social et, le cas échéant, une copie du recto de la carte d'identité)
- Données de paiement
- Code EAN
- Données du fournisseur d'énergie actuel (période de consommation, consommation, relevé de compteur, information relative aux panneaux solaires, capacité et volume d'injection, et/ou compteur à budget, mois des relevés de compteur, type de compteur)
- Factures
- Courriers du Gestionnaire de réseau
- Historique fournisseur(s) précédent(s)
- Mandat au Gestionnaire de réseau
- Le cas échéant, les préférences personnelles en matière de Fournisseur de Gaz et/ou d'électricité

12.3. En s'inscrivant, le Client autorise explicitement E-Contract à traiter ses Données à caractère personnel en fonction de l'exécution de sa mission.

Le Client donne également son autorisation afin de mettre les données à disposition des fournisseurs d'énergie dans la mesure où cela est considéré comme strictement nécessaire pour une exécution correcte de la prestation de services.

Les Données à caractère personnel du Client seront utilisées par E-Contract aux fins suivantes :

- La demande et la vérification de toutes les données (personnelles) et les données de consommation du Client et en son nom auprès du ou des Gestionnaires de réseau qui sont nécessaires à ses services afin de pouvoir comparer les fournisseurs d'énergie ;
- Exécution du contrat conclu entre E-Contract et le Client ;
- Conclusion et gestion de contrats avec le fournisseur d'énergie ;
- Gestion des clients et des prospects
- Observation de la consommation d'énergie, analyse des profils, fourniture de conseils et correspondance avec l'offre des fournisseurs d'énergie ;
- La gestion et l'accès à la partie privée du site web (zone clients) ;
- Gestion des statistiques et étude de marché
- Communication, promotion et marketing

Pour plus d'informations, nous renvoyons à notre déclaration de confidentialité sur notre Site web : www.mesfournisseurs.be/declaration-de-confidentialite/

12.4. Le Client accepte le traitement des Données à caractère personnel par E-Contract (ou par l'un de ses sous-traitants) pour l'exécution de tous les aspects du Contrat, ainsi que pour informer le Client au sujet des activités, des offres et des services pertinents d'E-Contract.

Le Client accepte également la transmission ou la demande de Données à caractère personnel dans le cadre du Mandat qu'il a octroyé, c'est-à-dire auprès du Fournisseur de gaz et /ou d'électricité et du Gestionnaire de réseau.

12.5. En outre, E-Contract peut également faire appel à des prestataires de services externes dans le cadre de l'exécution du Contrat. E-Contract conclut une convention de traitement avec de tels prestataires de services afin de veiller à ce qu'ils traitent les Données à caractère personnel de manière justifiée et correcte.

Ainsi, E-Contract fait appel à Twikey. Ce partenaire permet de signer des mandats de domiciliation ou des autorisations de prélèvement électroniques. Pour les traitements des Données à caractère personnel dans le cadre de la solution de mandat électronique de Twikey, E-Contract et Twikey sont responsables conjointement des activités de traitement. Cliquez ici pour plus d'informations sur la manière dont Twikey traite les Données à caractère personnel.

Dans tous les autres cas, E-Contract transmet exclusivement les Données à caractère personnel à des tiers si la Loi l'y oblige.

13. Règlement des plaintes

13.1. Un Client qui a des plaintes concernant la prestation de services d'E-Contract peut s'adresser aux services d'E-Contract via klantendienst@aanbieders.be ou via les données mentionnées à l'article 2 des présentes Conditions Générales. Tant E-Contract que le Client

s'engagent à essayer de régler à l'amiable tout litige éventuel relatif à l'exécution et/ou l'interprétation du Contrat.

13.2. En outre, un Consommateur peut faire gratuitement appel au service de médiation pour le consommateur (www.mediationconsommateur.be) pour un règlement à l'amiable du litige.

Service de médiation pour le consommateur

Adresse : Boulevard du Roi Albert II 8 Bte 1 – 1000 Bruxelles

Téléphone : 02/702.52.20

Fax : 02/808.71.20

Mail : @mediationconsommateur.be

Site web : <https://www.mediationconsommateur.be>

14. Cession

E-Contract se réserve en tout temps le droit de céder à un tiers ses droits et obligations au présent Contrat, en tout ou en partie. De ce fait E-Contract garantit et prend fait et cause qu'en cas d'une telle cession, les droits et obligations du Client ne seront pas touchés.

15. Droit applicable

Le présent Contrat est régi par le droit belge. Le cas échéant, les tribunaux d'Anvers, division Hasselt, sont compétents.

Fait le 16 juin 2020 et dont la dernière modification date du 2 avril 2024