

Conditions générales pour la fourniture d'Energie

1. Application et documents

- 1.1. Les présentes Conditions Générales sont d'application pour tous les contrats de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel ("*Energie*") et, dans le cas présent la réinjection, conclus entre Sparki SA (dont le siège social est situé à 8530 Harelbeke, Kortrijksesteenweg 387, dont le numéro d'entreprise 0798.269.616, RPM Gand, division Courtrai) et des Consommateurs ou des Petits Clients Professionnels.
- 1.2. Le contrat de fourniture avec Sparki (le "*Contrat*") est composé: (i) des présentes Conditions Générales, (ii) des Conditions Particulières et/ou de la carte tarifaire qui sont d'application pour votre produit, et (iii) des éventuels annexes régionales sur la fourniture dans la Région wallonne et la Région Bruxelles-Capitale. En cas de contradiction, les Conditions Particulières et la carte tarifaire prévalent toujours.
- 1.3. Sparki peut, en outre, offrir des produits et services qui sont complémentaires et/ou indépendants de la fourniture d'Energie. Dans ce cadre, des contrats séparés et/ou conditions particulières peuvent être d'application. Sparki ne peut être tenue à d'offres si le Client peut raisonnablement comprendre que l'offre contient une erreur ou un lapsus manifeste.

2. Début, durée et fin

- 2.1. Le Contrat est conclu au moment où vous avez accepté notre offre, et entre en vigueur après le délai de légal rétractation (voir article 3 sur le Droit de rétractation), au cas où vous êtes Consommateur, ou à la date citée dans les Conditions Particulières. Les Conditions Particulières indiquent si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée ou pour une durée déterminée.
- 2.2. La fourniture ne commence qu'après (i) l'enregistrement de Sparki dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau en tant que fournisseur pour votre Point de Prélèvement, (ii) le raccordement du Point de Prélèvement et/ou sa remise en service, et, dans le présent cas, (iii) le cas échéant, l'ouverture du compteur par le Gestionnaire de réseau.
- 2.3. Le Contrat commence à courir à la date de début de la fourniture. En cas de vente à distance, par téléphone ou hors établissement à un Consommateur, nous commencerons à vous fournir après l'expiration de votre délai de rétractation, sauf si vous nous demandez explicitement et par voie écrite de commencer vous fournir déjà plus tôt.
- 2.4. Les contrats à durée déterminée sont, sauf dispositions contraires dans les Conditions Particulières et sous réserve de modifications de loi et d'autres mesures de protection légales plus étendues, automatiquement prolongés à chaque fois d'un (1) an ou pour la durée mentionnée dans les Conditions Particulières, sauf si Sparki vous fait savoir – au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance - qu'aucune prolongation n'est proposée. Vous pouvez refuser une prolongation automatique, à condition d'une notification écrite au plus tard un (1) mois avant la date d'échéance. S'il était légalement interdit de prolonger votre Contrat à durée déterminée, nous vous ferons parvenir une nouvelle proposition de contrat au moins deux (2) mois avant la date d'échéance de votre Contrat. Si vous n'acceptez pas explicitement cette proposition de contrat avant la date d'échéance de votre Contrat, nous continuerons à vous fournir aux conditions de notre Produit Equivalent le Plus Favorable.
- 2.5. Un Contrat à durée indéterminée peut être résilié par Sparki moyennant un préavis écrit de deux (2) mois. Si le produit concerné n'est plus proposé activement sur le marché, Sparki vous remettra au moins deux (2) mois à l'avance un aperçu de ses produits actifs et, si cela est légalement requis, une nouvelle proposition de contrat. Si vous ne réagissez pas dans les deux (2) mois suivant la réception de cette nouvelle proposition de contrat, nous continuerons de vous fournir aux conditions de notre Produit Equivalent le Plus Favorable.
- 2.6. Dans tous les cas, vous pouvez résilier le Contrat à tout moment sans indemnité de rupture moyennant un préavis de trois (3) semaines, à calculer à partir de votre demande de résiliation. Aussi longtemps que Sparki est enregistrée comme fournisseur auprès du Gestionnaire de réseau pour le Point de Prélèvement et/ou que le Point de Prélèvement n'est pas approvisionné en électricité et/ou en gaz naturel sous un autre contrat de fourniture, le Contrat avec les tarifs applicables continuent de s'appliquer.

3. Droit de rétractation (Consommateur)

- 3.1. En cas de vente à distance, par téléphone ou hors établissement, vous pouvez nous communiquer sans frais que vous ne souhaitez plus conclure de Contrat avec nous, et ceci dans les quatorze (14) jours calendrier : (i) à partir de la réception de la confirmation écrite (y compris par e-mail) de Sparki.
- 3.2. Afin d'exercer ce droit de rétractation légale pour Consommateurs, vous devez mettre Sparki au courant de cette décision en temps utile par une déclaration non-ambiguë par poste ou par e-mail. Dans ce cadre vous pouvez, si vous le souhaitez, faire usage du formulaire type disponible. Ce formulaire est annexé aux présentes Conditions Générales et peut, à tout moment, être consulté et téléchargé sur notre site web <https://www.sparki.be>. Si vous aviez demandé une fourniture anticipée pendant le délai de rétraction, Sparki facturera la période effectivement fournie jusqu'à votre rétractation.

4. **Tarif et carte tarifaire**

- 4.1. Le tarif appliqué pour la fourniture d'Energie est composé de : (i) la composante énergie, (ii) les frais de réseau régulés et services auxiliaires, et (iii) les impositions, taxes, contributions et suppléments imposés par les autorités compétentes, conformément aux Conditions Particulières et à la carte tarifaire applicable.
- 4.2. Les composantes ne faisant pas partie de ce tarif pour la fourniture d'Energie sont facturées sur une base unitaire. Ces frais peuvent être mis en compte avec effet rétroactif, si ceci est également d'application pour Sparki. Les frais résultant des obligations légales d'amener des certificats de présenter des certificats verts d'électricité, de chaleur, de cogénération et/ou analogues dans le cadre du développement de sources énergétiques renouvelables, et des obligations environnementales, sont également calculés en supplément au tarif pour la fourniture d'Energie.
- 4.3. Pour la participation à des activités de partage d'énergie ou des activités de pair-à-pair, les indemnités prévues dans la carte tarifaire et/ou les Conditions Particulières sont d'application, et la facturation et le décompte sont basés sur les données de comptage remises par le Gestionnaire de réseau.

5. **Relevé d'index**

- 5.1. Le Gestionnaire de réseau nous remet le relevé de votre compteur. Vous prélèverez à votre Point de Prélèvement uniquement notre électricité et/ou gaz naturel. Au cas où vous utilisez des dispositifs pour produire vous-même de l'énergie, il faut directement le signaler à nos services. Vous devez directement nous communiquer toute modification de vos données de consommation.
- 5.2. Au cas où les données de comptage ne sont pas envoyées en temps utile, Sparki peut temporairement établir une estimation qui sera adaptée lors du décompte annuel.
- 5.3. Vous pouvez ou nous pouvons faire contrôler l'installation de comptage en cas de doute, avec les frais à charge de celui qui sollicite l'examen. Les données de comptage, les tarifs et factures peuvent être modifiés jusqu'à douze (12) mois en arrière, sauf si la loi ou d'autres règles applicables le stipulent autrement.
- 5.4. Si vous décidez de participer à des activités de partage d'énergie ou des activités de pair-à-pair, vous devez nous le notifier au moins soixante (60) jours calendrier à l'avance et par voie écrite, et nous vous communiquerons nos conditions particulières pour la participation à des activités de partage d'énergie ou des activités de pair-à-pair. Sparki utilise uniquement les données de comptage adaptées et validées par le Gestionnaire de réseau. Si vous injectez de l'électricité en Région flamande ou Région wallonne par des activités de partage d'énergie ou des activités de pair-à-pair sans accepter nos conditions applicables dans ce cadre, Sparki est en droit d'obtenir une compensation calculée sur l'électricité injectée, ce qui peut avoir une incidence sur votre rémunération dans le cadre de la revente d'électricité à Sparki.

6. **Paiement, intérêts et frais**

- 6.1. Nos factures sont exigibles le 15^{ième} jour calendrier après la Date de Réception. Le paiement peut se faire par virement ou par domiciliation. En cas de paiement par domiciliation, Sparki respecte un délai de quinze (15) jours calendrier entre la Date de Réception et le débit. Vous pouvez exclure le décompte annuel/décompte final du paiement par domiciliation par demande explicite.
- 6.2. Possibilité de relevé mensuel :
 - 6.2.1. Si vous disposez d'un compteur digital, Sparki peut vous adresser des factures mensuelles sur base de votre consommation mensuelle mesurée si vous le sollicitez ou si ceci est imposé par Conditions Particulières. Dans ce cas, la facturation mensuelle peut être appliquée. Au début de la fourniture un acompte unique est facturé sur base du volume contractuel, l'acompte consistant en 1/10^{ième} de la valeur correspondante. Après le premier mois, sur base des données de consommation, le montant est adapté à 1/10^{ième} du volume annuel sur base des données de consommation effective.
- 6.3. Relevé annuel :
 - 6.3.1. En cas d'un relevé annuel, des acomptes intermédiaires sont facturés. Le montant peut être ajusté par Sparki sur base des profils de consommation, des conditions contractuelles et l'évolution des prix. Vous pouvez demander une révision motivée de ces montants. Sparki répondra de manière motivée dans un délai raisonnable.
 - 6.3.2. Nous pouvons toujours vous envoyer des factures d'acomptes sur base de vos données, du tarif appliqué pour la fourniture d'Energie et la consommation attendue. Vous pouvez toujours demander d'adapter le montant. Nous vous ferons savoir dans un délai raisonnable si nous accédons à votre demande. Nous pouvons nous-même modifier le montant et donnons des explications à ce sujet. En cas d'une modification de notre part, vous avez quinze (15) jours calendrier après la notification pour formuler vos objections par écrit.
 - 6.3.3. Vous recevez chaque année une facture qui est basée sur votre consommation effective, où les factures d'acompte de cette période seront prises en compte. Au cas où nous ne recevons pas de données de comptage, nous pouvons continuer à vous envoyer des factures d'acompte. Si nous recevons des consommations estimées du Gestionnaire de réseau, nous vous facturerons sur base de cette consommation estimée. Si nous constatons que les données de consommation sont erronées, nous le communiquerons au Gestionnaire de réseau et nous continuerons à vous envoyer des factures d'acompte. Votre consommation effective sera facturée ultérieurement.
- 6.4. Les réclamations ou corrections de factures peuvent être adressées dans les douze (12) mois après la Date de Réception. En cas de d'erreurs du Gestionnaire de réseau, une rectification peut également se faire plus tard.

- 6.5. En cas de difficultés de paiement, Sparki peut accorder un plan de paiement. Un paiement tardif d'une facture a comme effet que toute autre facture, même si nous avons antérieurement accordé un plan de paiement, devient directement exigible, sans mise en demeure.
- 6.6. Si vous ne payez à temps, vous recevez au moins un rappel. Si vous ne payez toujours pas dans le délai imparti, une mise en demeure vous sera envoyée.
- 6.7. Les montants impayés peuvent donner lieu à des intérêts de retard au taux d'intérêt légal pour Consommateurs, ou, pour Petits Clients Professionnels, en vertu de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Nous pouvons également facturer des frais administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicatas supplémentaires, d'un plan de paiement, ou quand un ordre de domiciliation est refusé par votre banque ou par la poste, dans la mesure où cela est autorisé par la législation en vigueur.
- 6.8. Les frais de rappel et de mise en demeure sont facturés conformément à la réglementation applicable (notamment la loi de 30 mars 1976 relative aux mesures de redressement économique et ses règles d'exécution) au Consommateur de la manière suivante :
 - si votre Point de Prélèvement se trouve dans la Région flamande : a) rappels à 7,5 EUR et autres mises en demeure à 15 EUR, à l'exception du premier rappel pour les trois (3) premières dettes échues dans une année calendrier qui n'est pas mis en compte ; b) les intérêts de retard au taux d'intérêt légal, à calculer à partir de la fin du délai de paiement du rappel, sur tout montant laissé impayé jusqu'à la date du paiement intégral ; c) une indemnisation forfaitaire : 20 EUR sur un solde dû jusqu'à 150 EUR, 30 EUR + 10 % du montant dû sur la part de 150,01 EUR à 500 EUR et 65 EUR + 5 % du montant dû sur la part à partir de 500,01 EUR, sans que cette indemnité puisse dépasser le montant à concurrence de 2.000 EUR.
 - si votre Point de Prélèvement se trouve dans la Région wallonne : a) rappels à 7,50 EUR et autres mises en demeure à 15 EUR, si celles-ci sont envoyées par courrier postal (à l'exception du premier rappel pour les trois (3) premières dettes expirées dans une année calendrier qui n'est pas mis en compte) et à un maximum de 20 EUR sur un solde dû jusqu'à 150 EUR et 30 EUR + 10 % du montant dû sur la part à partir de 150,01 EUR, sans que cette indemnité puisse dépasser le montant à concurrence de 55 EUR par an et par énergie ; b) les intérêts de retard au taux d'intérêt légal, à calculer à partir de la fin du délai de paiement du rappel, sur tout montant laissé impayé jusqu'à la date du paiement intégral.
 - si votre Point de Prélèvement se trouve dans la Région Bruxelles-Capitale : a) rappels à 7,50 EUR et autres sommations à 15 EUR jusqu'à un maximum de 55 EUR par contrat de fourniture ; b) intérêts de retard au taux d'intérêt légal de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture (sauf si la réglementation régionale stipule une autre indemnisation).

sans préjudice des règles régionales plus strictes ou dérogatoires et sans préjudice à notre droit de réclamer une indemnisation pour les dommages réels que nous pouvons démontrer.
- 6.9. Pour le Petit Client Professionnel, par dérogation à ce qui précède, une indemnité de 15 EUR peut directement être facturée par rappel envoyé. Pour chaque mise en demeure envoyée, le Petit Client Professionnel est, en plus, redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant de facture dû (avec minimum de 100 EUR), ainsi que d'autres intérêts de retard en vertu de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et les frais réels supportés.
- 6.10. Les frais cités ci-dessus sont d'application sans préjudice de frais de procédure applicables en cas d'un recouvrement judiciaire.
- 6.11. Si vous avez le statut de client protégé ou si vous êtes de l'avis d'avoir droit à un tarif social, vous devez nous remettre le plus vite possible les preuves et documents nécessaires. La réglementation par rapport aux clients protégés est, dans ce cas, d'application, et notamment les coûts visés à l'article 6.8 ne sont pas mis en compte aux clients protégés avec Point de Prélèvement dans la Région flamande.

7. Modification des prix et conditions défavorables au Client

- 7.1. Nous pouvons à tout moment procéder à des modifications non défavorables pour vous des conditions applicables, moyennant une notification préalable par poste, e-mail ou sur le <https://www.sparki.be>. Les modifications réglementaires et la suppression d'un paramètre d'indexation pour prix variables peuvent toujours être introduites conformément au cadre applicable. Toute modification dans votre consommation ou de Point de Prélèvement peut donner lieu à une adaptation du Contrat et des tarifs applicables.
- 7.2. En cas d'un contrat à durée indéterminée, nous pouvons, en plus, à tout moment instaurer des augmentations de prix ou faire des modifications en votre défaveur, à condition que nous vous communiquions à ce sujet au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur, de la même manière que celle décrite ci-dessus. Il sera considéré que vous avez accepté ces modifications, à moins que vous ne décidiez de résilier le Contrat conformément à l'article 2 dans le mois suivant la réception de la communication.
- 7.3. En cas d'un Contrat à durée déterminée, nous pouvons proposer – au plus tard deux (2) mois avant la fin de la période en cours – de modifier les prix et/ou les conditions du Contrat pour la période suivante. Si vous acceptez par écrit les modifications apportées, le Contrat pour la période suivante sera renouvelé conformément à ces modifications. Si vous ne le faites pas et si vous n'avez pas changé de fournisseur à l'expiration de la durée du Contrat en cours, nous continuerons à vous fournir aux prix et conditions de notre Produit Equivalent le Plus Favorable.

8. Déménagement

- 8.1. En cas de déménagement, le Contrat est, en général, transféré à la nouvelle adresse, sauf indication contraire dans les Conditions Particulières. Veuillez nous transmettre votre date de déménagement et vos indices de compteur (où vos relevés de compteur de votre consommation d'eau peuvent être transmis avec le but de faire faciliter cette obligation de signalement au Gestionnaire du réseau d'eaux par nos services) moyennant le document de reprise des énergies que nous mettons à disposition en vue d'un déménagement sur notre <https://www.sparki.be>.
- 8.2. Vous devez nous mettre au courant de vos plans de déménagement, de préférence trente (30) jours calendrier en avance (et au plus tard trente (30) jours calendrier après le déménagement) et nous remettre les informations suivantes : (1) votre future adresse ; (2) les code(s) EAN et numéro de compteur à cette adresse ; (3) la date à partir de laquelle la fourniture doit avoir lieu au nouveau Point de Prélèvement et où la fourniture au Point de Prélèvement actuel doit être arrêtée et (4) tous les relevés de compteur au moment de la date de déménagement.
- 8.3. En cas de relevés de compteur tardifs ou manquants, Sparki peut arrêter la facturation à la date de déménagement confirmée par le Gestionnaire de réseau. Si nous avons été mis au courant plus tard de votre déménagement, nous pouvons encore vous facturer de l'électricité et/ou gaz au Point de Prélèvement que vous quittez jusqu'au jour de votre signalement effectif du déménagement, sauf en cas de disposition contraire du droit impératif applicable.

9. Garantie

- 9.1. Sparki peut demander une garantie au Consommateur dans les suivants cas :
- Région flamande et Région wallonne : (i) si vous avez encore des dettes impayées auprès de nous (dans ce cas vous devez d'abord rembourser ces dettes) ; (ii) si vous n'avez pas – dans une période de vingt-quatre (24) mois préalablement à la conclusion du présent Contrat, ou – pour la Région flamande – pendant la durée du présent Contrat, payé en temps opportun deux ou plusieurs factures dans les délais, et/ou (iii) si vous nous avez signalé que votre contrat avait été résilié par votre précédent fournisseur d'énergie, parce que vous ne payiez vos factures.
 - Région Bruxelles-Capitale : si vous avez encore des dettes impayées auprès de nos services. Si vous ne répondez pas à la question de garantie dans un délai de quinze (15) jours calendrier, nous pouvons également vous refuser comme Client.
- Pour les Petits Clients Professionnels une garantie peut être demandée à partir du moment où il y a des indications que la situation financière du client est d'une telle nature qu'il existe un risque de non-paiement ou paiement tardif. Le Contrat n'entrera pas en vigueur, aussi longtemps que la garantie n'est pas payée et/ou aussi longtemps que les dettes échues ne sont pas remboursées.
- 9.2. La garantie s'élève à maximum trois fois la consommation mensuelle moyenne estimée (dans la Région Bruxelles-Capitale : deux (2) mois)- pour la Région wallonne, sans que celle-ci ne puisse dépasser 200 euros. La garantie est remboursée, dans les trente (30) jours calendrier suivant la facture finale, après déduction éventuelle des montants dus. Vous pouvez également demander le remboursement de la garantie, si vous avez payé à temps toutes vos factures depuis un (1) an et si vous n'avez plus de dette en cours. Les règles régionales peuvent imposer de restrictions supplémentaires.

10. Responsabilité

- 10.1. Sans préjudice des éventuelles réglementations régionales applicables en matière d'indemnisation dans le secteur de l'énergie, les parties limitent leur responsabilité aux dommages matériels causés directement par une faute et en cas de décès ou de lésion corporelle à la suite d'une faute. Les dommages indirects et non-matériels (par exemple, perte de bénéfice, perte de production) sont exclus.
- 10.2. Pour ces dommages (à l'exception de décès/lésions) une indemnité totale par sinistre est au maximum égale à la somme des montants effectivement facturés par Sparki et payés par vous dans les douze derniers (12) mois, avant que le sinistre ne se soit produit ou, à défaut, douze (12) fois le montant convenu pour les factures d'acomptes, converti en un montant mensuel.
- 10.3. Sauf en cas d'intention délibérée, la responsabilité personnelle des employés et administrateurs des parties reste exclue, sans préjudice du droit belge applicable.
- 10.4. Le Gestionnaire de réseau compétent est responsable du fonctionnement du réseau et de la garantie d'une fourniture continue. En plus, il établit les règles relatives du prélèvement, de la fourniture d'électricité et/ou gaz naturel, des dispositifs de comptage, les exigences techniques pertinentes pour le raccordement d'installations et l'activation et la désactivation des compteurs. Sparki n'est responsable du respect de règles par vous ou par le Gestionnaire de réseau dans cette relation. En cas de dommages causés à la suite d'une interruption, restriction ou irrégularité, vous pouvez vous adresser, par conséquent, au Gestionnaire de réseau. Si le Gestionnaire de réseau limite ou interrompt la fourniture d'électricité ou de gaz naturel, ceci se fait automatiquement aussi pour notre fourniture. Nous ne sommes pas responsables dans ce cas.

11. Plaintes et service de médiation

- 11.1. Pour toute communication, question ou plainte : veuillez-vous adresser au service clientèle de Sparki (entre 9h et 17h) : joignable par téléphone (sauf si – préalablement à la clôture du Contrat – vous avez été informé de

manière claire, non-ambiguë et écrite que la possibilité de contact par voie téléphonique n'était pas incluse) et sans frais supplémentaires pour l'appelant au 056 94 31 50, energy@sparki.be, 8530 Harelbeke, Kortrijksesteenweg 387. Veuillez toujours mentionner votre numéro de client et code EAN.

11.2. Au cas où aucune solution n'est trouvée après avoir contacté Sparki et tenté de trouver une solution auprès du service clientèle, vous pouvez vous adresser au Service fédéral de médiation pour l'énergie ou pour la Région Wallonne au service de médiation de la CWaPE en vue d'un règlement extrajudiciaire du litige.

11.3. Dans ce cadre, vous devez introduire votre plainte *par écrit* :

- En remplissant le formulaire en ligne sur le site web : www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte pour le service fédéral et www.cwape.be/srme pour le service régional wallon;
- Par e-mail à l'adresse suivante : klacht@ombudsmanenergie.be pour le service fédéral, et srm@cwape.be pour le service régional wallon ;
- Par fax au numéro 02 211 10 69 pour le service fédéral, et au 081 33 08 11 pour le service régional wallon; Par courrier postal à l'attention du Service de médiation pour l'énergie, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 Bruxelles ou à l'attention du service de médiation de la CWaPE, Route de Louvain-la-Neuve, 4 Bte 12, 5001 NAMUR (Belgrade).

Le Service de médiation est également joignable par téléphone au numéro 02 211 10 60 (pour le service fédéral) ou au 081 32 53 02 (pour le service régional wallon) et peut enregistrer votre plainte par écrit si vous le demandez.

11.4. Nous pouvons suspendre la fourniture et/ou la réinjection ou résilier le Contrat par notification écrite avec effet immédiat, sans intervention judiciaire et sans indemnisation, à condition du respect des dispositions réglementaires applicables en matière d'obligations de service public social, si : (a) vous ne respectez pas vos obligations de paiement ou d'autres obligations après mise en demeure ; (b) nous vous demandons de fournir une garantie, et vous ne fournissez pas cette garantie (à temps) ; (c) une interruption ou cessation de la fourniture est imposée par le Gestionnaire de réseau ou une autorité compétente ; (d) vous commettez une fraude ou vous revendez à des tiers l'électricité et/ou le gaz naturel que nous vous fournissons ; (e) vous omettez de nous informer directement de tout élément dont vous avez connaissance qui peut empêcher ou rendre difficile l'exécution du Contrat.

12. Force majeure

12.1. Aucune des deux parties n'est responsable de la non-exécution ou exécution tardive due à un événement de force majeure. Par force majeure il faut comprendre : tout événement imprévisible et inévitable, indépendant de la volonté d'une partie, qui constitue un obstacle insurmontable à l'exécution de son engagement . Sont au moins considérées comme des cas de force majeure : les pannes ou défauts de réseau, erreurs du Gestionnaire de réseau, interventions des autorités, conditions météorologiques exceptionnelles, grève, etc.

12.2. Si la force majeure dure au moins trois (3) mois, chacune des parties peut résilier intégralement ou partiellement le Contrat, sans indemnisation, sans préjudice des règles contraignantes applicables.

13. Procuration

13.1. Vous autorisez par les présentes Sparki de demander en votre nom (i) les données de consommation des trois dernières (3) années auprès du Gestionnaire de réseau ; et (ii) en cas de changement de fournisseur, à résilier votre contrat en cours auprès de votre précédent fournisseur et à demander à ce sujet les données nécessaires auprès de votre précédent fournisseur.

14. Cession

14.1. Nous pouvons céder le Contrat à un tiers et vous en informerons dans ce cas. Ce tiers continuera le Contrat sous les mêmes conditions. Sauf dispositions contraires dans les Conditions Particulières, vous ne pouvez céder le Contrat sans autorisation écrite préalable de Sparki.

14.2. Si votre Point de Prélèvement se trouve dans la Région Bruxelles-Capitale, vous pouvez résilier votre Contrat sans frais ou indemnisation si vous n'êtes pas d'accord avec cette cession.

15. Confidentialité

15.1. Les données contractuelles sont traitées de manière confidentielle et ne sont pas partagées avec des tiers sans votre autorisation, sauf si ceci est légalement requis ou s'il s'agit de parties qui sont citées dans les présentes Conditions Générales (comme les sous-traitants, entreprises liées, parties reprenneuses du Contrat).

16. Communication et notifications

16.1. La communication se fait par les coordonnées que vous nous avez transmises. Si vous optez pour l'e-mail, la communication se déroulera en principe par voie électronique et vous ne recevrez pas de duplicatas en papier. Vous êtes responsable de la validité et du suivi de votre adresse e-mail.

16.2. Sparki visera à faire accepter le Contrat par vous et à vérifier par une méthode digitale votre identité, comprenant au moins un moyen de vérification (par SMS, confirmation par e-mail, ltsme, ou autres) ou une combinaison de celles-ci. En utilisant une telle méthode d'acceptation vérifiée et digitale, vous donnez votre accord à la conclusion du Contrat.

17. Protection de données à caractère personnel

- 17.1. Sparki est le responsable de traitement des données à caractère personnel traitées dans le cadre de votre Contrat. Le Client est informé en détail à ce sujet moyennant la politique relative à la vie privée sur notre site web <https://www.sparki.be>.
- 17.2. Sparki peut traiter vos données à caractère personnel pour des raisons de gestion de nos anciens, futurs et actuels clients, ce qui comprend entre autres le gestion et l'exécution de vos contrats avec Sparki, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement des fonctionnalités que les produits et services vous offrent et la gestion de l'accès à l'espace clientèle, la protection des droits, de la propriété et de la sécurité de Sparki, de ses clients ou de tiers (comprenant la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou procédures judiciaires, la gestion des obligations légales ou réglementaires de Sparki), la comptabilité de Sparki et la gestion des créances de Sparki (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des agences de recouvrement). Pour la gestion de nos créances, nous pouvons combiner les données à caractère personnel que vous nous avez transmises avec des informations (y compris les données à caractère personnel) que nous avons obtenues de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et définir la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple un recouvrement amiable ou judiciaire). Le traitement est basé sur votre Contrat avec Sparki, sur l'intérêt légitime de Sparki (principalement pour le marketing direct), sur les obligations légales de Sparki, ou sur votre autorisation. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours retirer votre autorisation.
- 17.3. Vos données à caractère personnel sont traitées par nous et par les tiers suivants afin de réaliser les buts précités : nos centres d'appel, les Gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux (par exemple les installateurs de produits liés à nos produits, comme entre autres le chauffage, les panneaux solaires, l'isolation, les pompes à chaleur, les chauffe-eaux thermodynamiques, groupes média pour la publicité), les agences de recouvrement et personnes intermédiaires à qui nous faisons appel pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées et les autorités compétentes. Si nous collaborons avec des tiers qui sont situés dans des pays en dehors de l'EEE qui ne prévoient pas un niveau de protection adéquat pour vos données à caractère personnel, nous leurs imposons des obligations contractuelles, approuvées par une autorité compétente, garantissant un niveau de protection adéquat de vos données à caractère personnel. Vos données à caractère personnel ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire que nécessaires pour les buts précités.
- 17.4. Vous pouvez consulter, adapter ou faire supprimer vos données à caractères personnel sur le <https://www.sparki.be> ou par écrit à Sparki à l'adresse à 8530 Harelbeke, Kortrijksesteenweg 387. Par ces canaux vous pouvez formuler des objections contre le traitement, demander une restriction de traitement, solliciter de transmettre des données à une autre partie, annuler l'autorisation ou indiquer de ne plus vouloir recevoir de marketing direct. Les plaintes peuvent nous être adressées ou auprès de l'Autorité de protection des données : www.privacycommission.be

18. Droit applicable, litiges et circonstances modifiées

- 18.1. Tous les rapports juridiques entre les parties sont réglés par le droit belge.
- 18.2. Les tribunaux compétents sont ceux de votre lieu de résidence (Consommateur) ou, pour les Petits Clients Professionnels, les tribunaux du siège social de Sparki, sans préjudice au droit impératif éventuellement applicable.
- 18.3. Les parties excluent l'application de l'article 5.74 du Code civil (modification des circonstances).

19. Définition et règles d'interprétation

- 19.1. *Définitions*
 - *Point de Prélèvement* : le lieu physique où Sparki met l'électricité ou le gaz naturel à disposition, et d'où vous injectez, le cas échéant, de l'électricité produite par vous-même sur le réseau. Un Point de Prélèvement est caractérisé par un code EAN unique et une adresse spécifique comme indiquée dans les Conditions Particulières.
 - *Consommateur* : personne physique (minimum 18 ans) qui (i) agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle, et (ii) résident à une adresse physique en Belgique.
 - *Petit Client Professionnel* : personne physique ou personne morale qui agit (i) partiellement ou intégralement dans le cadre de son activité professionnelle, (ii) établi à une adresse physique en Belgique, et (iii) client final avec une consommation annuelle de moins de 100 MWh d'électricité pour l'ensemble (par client final) de ses points d'accès au réseau de transport, de transport local-régional et/ou de distribution.
 - *Produit Equivalent le Plus Favorable (MVEP)* : l'offre la plus avantageuse de Sparki se rapprochant le plus de votre précédent produit, en tenant compte des factures, de l'utilisation d'énergie renouvelable, du choix pour un contrat en ligne, du prix fixe ou variable (sans tenir compte de promotions ou remises), de la durée du contrat du produit et des services et produits connexes.
 - *Gestionnaire de réseau* : le gestionnaire de réseau compétent, soit le gestionnaire de réseau de distribution, soit le gestionnaire de réseau de transport Elia, soit chacun d'eux.
 - *Tarifs de réseau* : tarifs régulés pour le raccordement et/ou utilisation du réseau de distribution et (si d'application) de transport, des services auxiliaires et de la gestion des données.

- *Date de Réception* : le troisième jour ouvrable après l'envoi par poste ; le jour d'envoi de l'e-mail.
 - *Jour ouvrable* : l'ensemble de tous les jours calendrier à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux. Si un délai, exprimé en jours ouvrables, expire un samedi, un dimanche ou un jour fériés celui-ci sera prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
- 19.2. Sauf indication contraire du contexte, les termes au singulier incluent également le pluriel et inversement ; les références à une personne incluent également les personnes morales et inversement ; les références à un genre incluent tous les genres.
- 19.3. Le fait de ne pas insister sur l'exécution d'une quelconque disposition du Contrat ne peut être considéré comme une renonciation de droit ou une limitation de celui-ci. Si une des dispositions du Contrat est invalide ou nulle, ceci n'aura pas d'influence sur la validité des autres dispositions du Contrat, mais cette disposition invalide ou nulle sera remplacée par une disposition valide reflétant le mieux possible l'intention initiale des parties. Chaque signature du Contrat par une personne qui agit au nom d'une personne morale ou un tiers engage personnellement et solidairement la personne morale ou le tiers au paiement du principal et des accessoires.

Annexe

Formulaire de rétractation

Livre VI Code de droit économique

FORMULAIRE DE RETRACTION

(Veuillez uniquement remplir et renvoyer le présent formulaire, si vous souhaitez user de votre droit de vous rétracter dans le cadre du présent Contrat)

À la SA SPARKI
8530 Harelbeke, Kortrijksesteenweg 387

E-mail : energy@sparki.be
Numéro de téléphone : 056 94 31 50

Je/Nous (*) vous communique/communiquons (*) dans ce cadre que je/nous (*) me rétracte/nous rétractons (*) dans le cadre du contrat relatif à la vente des suivants biens (*)/la livraison du service suivant(*) :

.....

— Commandé le (*)/Reçu le (*) :

.....

— Nom/Noms consommateur(s) :

.....

— Adresse consommateur(s) :

.....

— Date :

.....

— Signature du/des consommateur(s)
(uniquement quand le présent formulaire est remis sur papier)

.....

(*) Biffer ce qui ne correspond pas.