

# Conditions générales pour la fourniture d'énergie thermique par Komfor SRL (ci-après dénommée "Komfor") au client (ci-après dénommé "Client") Version 25102024

## 1. Définitions et application des Conditions générales (ci-après dénommées les "CG")

**Conditions particulières** : notre document, dans lequel sont mentionnés les tarifs, la durée et les dispositions particulières (ci-après dénommées les "CP"). **Consommateur** : toute personne physique ou morale qui achète de l'énergie thermique et/ou des produits et services connexes et qui est desservie par le réseau via un point de fourniture. **Energie thermique** : l'énergie délivrée sous forme d'eau chaude ou d'eau froide. **Fourniture** : la fourniture au Point de fourniture d'énergie thermique. **Contrat de fourniture** : la convention globale entre le Client et Komfor concernant la Fourniture; les CG, les CP, ainsi que tout complément ou adaptation écrits de celles-ci font partie du présent Contrat de fourniture; en cas de contradictions, les CP priment. **Réseau d'énergie thermique** : la distribution d'énergie thermique à partir d'une installation centrale ou décentralisée de production et à travers un réseau de canalisations vers plusieurs bâtiments ou sites, pour le chauffage ou le refroidissement de locaux ou pour le chauffage ou le refroidissement industriel; **Opérateur de réseau d'énergie thermique** : personne morale qui possède une licence d'opération du réseau d'énergie thermique. **Fournisseur d'énergie thermique** : personne morale qui possède une licence de fourniture du réseau d'énergie thermique. **Raccordement** : l'ensemble des équipements nécessaires pour relier les installations du consommateur au réseau d'énergie thermique, y compris généralement les installations de mesure, et les services y relatifs. **Station d'échange thermique (aussi appelée sous-station)** : équipement technique permettant l'échange d'énergie entre un réseau d'énergie thermique et un point de livraison lié à un ou plusieurs consommateurs finaux. **Compteur d'énergie thermique** : le compteur qui indique la consommation réelle d'énergie thermique du consommateur. **Point de fourniture** : l'ensemble des équipements qui permettent le transfert d'énergie thermique, la connexion hydraulique, le stockage local d'énergie et le comptage d'énergie entre le réseau et un ou plusieurs Consommateurs. **Point de fourniture commun** : point de fourniture commun à plusieurs consommateurs. **Point de fourniture individuel** : point de fourniture unique à un seul consommateur. Les notions qui ne sont pas définies dans le présent Contrat de fourniture ont la signification arrêtée dans la réglementation en vigueur. Les présentes CG s'appliquent à la fourniture d'énergie thermique aux Consommateurs.

## 2. Contrat de fourniture

Komfor fournira de l'énergie thermique comme il est stipulé dans le présent Contrat de fourniture. L'énergie thermique est fournie par

Komfor jusqu'au Point de fourniture individuel situé dans la maison ou l'immeuble du Client. L'énergie thermique est fournie éventuellement en amont aux parties communes du bâtiment à travers le Point de fourniture commun (si applicable). Pour ce qui est de l'énergie thermique, le Client ne prélève au(x) Point(s) de fourniture(s) auquel il est raccordé qu'exclusivement l'énergie thermique fournie par Komfor, et donc ne peut pas prélever d'énergie issue d'autres fournisseurs potentiellement présents sur son réseau pendant la durée du présent contrat. Le Client paiera à Komfor le prix convenu et le Client respectera les autres dispositions du Contrat de fourniture. Le contrat de fourniture s'inscrit dans le cadre législatif et réglementaire en vigueur. Le contrat de fourniture ne porte pas préjudice aux dispositions légales, notamment en matière d'obligations de service public.

## 3. Conclusion du Contrat de fourniture

**3.1.** Le Contrat de fourniture est conclu dès que le Client a accepté l'offre de Komfor.  
**3.2.** Komfor peut refuser le Client si le Client a un arriéré de dettes chez Komfor. Komfor a le droit de demander une garantie au Client dans les cas suivants : si (i) le Client a un arriéré de dettes chez Komfor (auquel cas le Client doit d'abord s'acquitter de ces dettes), (ii) le Client n'a pas, au cours de la période de 24 mois précédant la conclusion du Contrat de fourniture ou pendant la durée du Contrat de fourniture, payé deux ou plusieurs factures dans les délais et/ou (iii) le Client a signalé que son contrat avec son ancien fournisseur d'énergie a été résilié en raison du non-paiement de ses factures; La garantie correspondra au maximum à 3 mois de consommation estimée (2 mois en région de Bruxelles-Capitale) et Komfor pourra l'utiliser pour l'apurement de vos dettes. Après remboursement éventuel des montants impayés, conformément à la législation en vigueur, la garantie sera reversée dans les 30 jours calendrier suivant la facture de clôture. Dans tous les cas, le Client peut demander la restitution de la garantie dès que le Client a payé toutes ses factures dans les délais, sans rappel de paiement, pendant une période d'un an et dès que le Client n'a plus de dettes à l'égard de Komfor.  
**3.3.** La Fourniture commencera dès que Komfor aura été enregistré par le Opérateur de réseau d'énergie thermique en tant que fournisseur pour le Point de fourniture dans le registre des raccordements.

## 4. Durée

**4.1.** Le Contrat de fourniture est conclu pour une durée indéterminée ou pour la durée déterminée indiquée dans les CP, et débute à partir de la première livraison.  
**4.2.** Si le Contrat de fourniture du Client est à durée déterminée, il sera en principe automatiquement prolongé pour la durée

mentionnée dans les CP, sauf en cas de modification comme précisé à l'article 11.3 et sans préjudice d'une éventuelle résiliation par Komfor conformément à l'article 4.4.  
**4.3.** En tout état de cause, le Client peut toujours résilier son Contrat de fourniture sans indemnité de rupture moyennant un préavis de deux mois. La résiliation ne sera effective que si le Point de fourniture est alimenté en énergie thermique par un autre contrat de fourniture ou s'il est fermé, et si Komfor n'est plus inscrit comme fournisseur du Client auprès de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique. Dans le cas contraire, le Contrat de fourniture se poursuivra.  
**4.4.** Komfor peut résilier le Contrat de fourniture à durée indéterminée (à tout moment) ou à durée déterminée (à la date d'expiration) moyennant un préavis de deux mois.

## 5. Consommation, Fourniture et Mesures

### 5.1 Consommation

**5.1.1.** Le Client consommera l'énergie thermique uniquement au Point de fourniture, et ce, toujours pour son propre compte.  
**5.1.2.** Le Client s'engage à s'approvisionner exclusivement auprès de Komfor pour couvrir les besoins de chaleur et d'eau chaude sanitaire du bâtiment raccordé pendant la durée du Contrat. Il renonce à se doter de ses propres installations de production d'énergie thermique et met hors service d'éventuelles installations existantes. Si le Client utilise des appareils pour produire lui-même de l'énergie thermique, le Client est tenu de le signaler à Komfor immédiatement.  
**5.1.3.** Le Client doit communiquer immédiatement à Komfor toute modification de ses données de consommation.

### 5.2 Fourniture et Opérateur de réseau d'énergie thermique

**5.2.1.** Le Client conclut avec Komfor le Contrat de fourniture. Son raccordement au réseau est géré par l'Opérateur de réseau d'énergie thermique. Le Client pourra retrouver toutes les informations techniques et les conditions d'utilisation de son raccordement dans son contrat avec l'Opérateur de réseau d'énergie thermique. L'Opérateur de réseau d'énergie thermique est responsable du fonctionnement du réseau ainsi que de la continuité de la Fourniture, il règle la qualité du prélèvement, l'arrivée d'énergie thermique, l'équipement de mesure, les dispositions techniques pertinentes pour le raccordement des installations ainsi que le raccordement et la fermeture des compteurs. Komfor n'est pas partie à cette relation et n'est dès lors pas responsable du respect des règles applicables à cette relation par le Client lui-même ou par l'Opérateur de réseau d'énergie thermique.  
**5.2.2.** Si l'Opérateur de réseau d'énergie thermique limite ou interrompt l'arrivée d'énergie thermique, la Fourniture sera également automatiquement limitée ou

interrompue. Cette limitation et/ou interruption ne relève pas de la responsabilité de Komfor.

### **5.3. Mesures**

**5.3.1.** L'Opérateur de réseau d'énergie thermique communique à Komfor le relevé du compteur du Client. Si le Client communique à Komfor le relevé, le Client est responsable de l'indication exacte de celui-ci. Les données de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique priment en tout état de cause.

**5.3.2.** Komfor se réserve le droit de facturer au Client les pertes d'énergie thermique sous forme de consommation additionnelle. Ces pertes sont calculées par l'Opérateur du réseau d'énergie thermique. La méthode de calcul de ces pertes est spécifiquement définie et détaillée dans le contrat de raccordement conclu entre le Client et l'Opérateur.

**5.3.3.** Tant le Client que Komfor peuvent, en cas de doute quant à l'exactitude du relevé, faire examiner l'installation de mesure. Cette opération est effectuée aux frais du demandeur.

**5.3.4.** Une rectification des mesures et des tarifs de réseau, ainsi que de la facturation en résultant, peut concerner une période de deux ans au maximum avant le dernier relevé, sauf stipulation légale ou réglementaire contraire.

### **6. Prix et produits**

**6.1.** Les CP mentionnent le prix et ses différentes composantes. Pour les Contrats de fourniture à prix variable, le calcul du prix se base sur la formule d'indexation précisée dans les CP.

**6.2.** Si le prix est modifié, Komfor respectera les dispositions de l'article 11.

**6.3.** Komfor facturera le Client directement, sauf disposition contraire des CP :

- les redevances, taxes, rétributions, suppléments, impôts, tva, indemnités et autres charges éventuelles qui sont imposés à Komfor par les autorités ou instances de régulation compétentes;
- les frais de transport, de distribution, de location de compteur, les frais de raccordement ou de fermeture du Point de fourniture, les relevés de compteurs, les éventuels services de réseau supplémentaires, la puissance réactive et la puissance de pointe qui sont imposés à Komfor par le Opérateur de réseau d'énergie thermique.

Ces frais peuvent être facturés avec effet rétroactif pour une période maximale de 2 ans si cela s'applique aussi à Komfor.

**6.4.** Les frais résultant des obligations légales de produire des certificats de chaleur écologique, des certificats de cogénération et/ou des certificats analogues dans le cadre du développement de sources d'énergie renouvelables et des obligations légales en matière d'environnement, seront également facturés au Client dans le cadre du prix de l'énergie.

**6.5.** Si, à la suite de modifications du cadre légal ou d'autres circonstances au-delà du contrôle de Komfor, Komfor ne disposera pas de suffisamment d'énergie durable produite au départ de sources d'énergie renouvelables, Komfor pourra réduire un pourcentage de la fourniture de cette énergie et la remplacer par une autre énergie similaire mais le plus durable possible.

**6.6.** Komfor peut facturer au Client tous les frais qui sont facturés à Komfor par l'Opérateur de réseau d'énergie thermique pour des services prestés à la demande du Client, à l'initiative de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique ou à la demande de Komfor à la suite d'une faute ou d'une négligence dans le chef du Client. Komfor peut également facturer au Client ses frais administratifs en sus de ces frais.

**6.7.** Dans le cas d'une communauté d'énergie, Komfor peut également facturer la vente d'énergie et/ou les services supplémentaires du gestionnaire de la communauté d'énergie.

**6.8.** Les informations les plus récentes relatives à nos prix, produits et services sont disponibles sur le site web de Komfor.

**6.9.** Toute demande de document papier envoyé par la poste sera facturée à hauteur de 4,5€ par document.

### **7. Facturation et conditions de paiement**

**7.1.** Komfor s'appuie, conformément à l'article 5.3, sur les relevés mis à sa disposition et sur les profils de consommation communiqués par l'Opérateur de réseau d'énergie thermique, pour facturer les prélèvements d'énergie thermique du Client. Komfor peut également facturer une part de la quantité d'énergie consommée par les installations communes utilisées par le Client. Komfor peut envoyer au Client des factures d'acompte. Komfor calcule le montant de ces factures d'acompte sur la base des données que le Client communique à Komfor, en fonction de son décompte périodique, de son tarif énergétique et de la consommation estimée pour une période de fourniture ultérieure. Le Client peut toujours demander à Komfor d'adapter le montant des factures d'acompte; Komfor informe le Client ensuite, dans un délai raisonnable, de la suite que Komfor peut donner à sa demande; Komfor peut aussi modifier ce montant à tout moment, auquel cas Komfor fournira au Client les justifications nécessaires. Dans le cas d'une telle modification à l'initiative de Komfor, le Client dispose d'un délai de 15 jours maximum à compter de la date de notification pour s'y opposer par écrit. Pour autant que Komfor ait reçu les index du Client de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique, Komfor transmet au Client chaque année une facture dans laquelle Komfor effectue le décompte de sa consommation effective, un bilan énergétique et le règlement des acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. Si Komfor ne reçoit pas d'index de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique, Komfor peut continuer à envoyer au Client des factures d'acompte. Si Komfor reçoit une consommation estimée de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique, Komfor facturera au Client cette consommation estimée. Si Komfor constate que les données de consommation sont erronées, Komfor le signalera à l'Opérateur de réseau d'énergie thermique et Komfor continuera à adresser au Client des factures d'acompte. Komfor procédera ultérieurement à un décompte de la consommation effective du Client. Si le Client est un professionnel et qu'il dispose d'un compteur numérique, le Client peut recevoir une

facturation mensuelle basée sur sa consommation mensuelle mesurée si le Client en fait la demande ou si les CP l'imposent. Dans ce cas, le Client ne recevra plus de factures d'acompte.

**7.2.** Les factures de Komfor peuvent uniquement être payées sur le compte bancaire de Komfor, dont le numéro est indiqué sur la facture. Le Client doit payer ces factures au plus tard dans les 15 jours calendrier à compter de leur date de réception (si la facture est envoyée par courrier postal, elle est réputée reçue le troisième jour après l'envoi), et ce, par domiciliation, par virement ou via d'autres modes de paiement que Komfor indiquera le cas échéant sur le portail clients ou sur la facture. A défaut de paiement dans les délais, Komfor enverra au Client au moins un rappel. Si le Client ne paye pas dans le délai précisé dans le rappel, Komfor enverra au Client une mise en demeure. Si Komfor doit un montant au Client, Komfor remboursera le Client dans un délai de maximum 30 jours, sauf si Komfor ne connaît pas le numéro de compte du Client (auquel cas Komfor procédera au remboursement dans les 15 jours calendrier suivant la communication du numéro de compte du Client). Aucun supplément ne sera facturé au Client si le Client refuse la domiciliation. Le Client a la possibilité d'exclure ses factures de décompte et de clôture de sa domiciliation. L'exécution du mandat de domiciliation se fera au plus tôt 8 jours calendrier après la date de réception de la facture (la date de réception étant le jour de l'envoi de la facture pour les factures numériques et le troisième jour après l'envoi pour les factures envoyées par courrier postal).

**7.3.** Si le Client ou Komfor pensent que la facture comporte des données erronées (autres que les relevés), l'autre partie doit être contactée par écrit dans les 12 mois de la réception de la facture, sauf si un délai plus long est prévu par la réglementation en vigueur. Si la contestation d'une facture est justifiée ou doit faire l'objet d'un examen plus approfondi, et si la facture en question n'a pas encore été payée, le Client peut suspendre le paiement de la partie contestée de la facture jusqu'au moment où le traitement de la plainte est finalisé. Komfor répondra au Client le plus rapidement possible après réception de la plainte (ou dès que possible après réception des informations d'un tiers, dont Komfor a besoin pour répondre à la plainte).

**7.4.** Le retard de paiement d'une facture a pour effet de rendre toute autre facture, même celles pour lesquelles Komfor a accepté un plan de paiement, immédiatement exigible, sans mise en demeure.

**7.5.** Dans la mesure autorisée et conformément à la législation en vigueur, Komfor peut imputer des frais administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, d'un plan de paiement, de courriers suite au retard de paiement du Client ou si un ordre de domiciliation est refusé par la banque et/ou l'institution postale. Sauf si la réglementation en vigueur prévoit d'autres montants, les rappels et mises en demeure sont facturés comme suit : si le point de fourniture du Client se trouve en Région wallonne ou dans la région de

Bruxelles-Capitale, le coût s'élève à 7,5 EUR pour un rappel et à 15 EUR pour une mise en demeure.

**7.6.** En cas de retard de paiement total ou partiel de la facture, ou si un ordre de domiciliation est refusé par l'institution financière, le Client étes tenu, de plein droit et sans mise en demeure ni rappel, au paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal à compter de l'échéance, sur tout montant impayé, jusqu'à la date du paiement intégral. Si le point de fourniture du Client se situe dans la Région wallonne ou dans la Région de Bruxelles-Capitale, une indemnité forfaitaire n'est pas due. En plus du solde restant dû et les intérêts de retard, Komfor ne facturera le Client que des frais de recouvrement à la hauteur de 55 EUR par an et par contrat de fourniture.

Les frais susmentionnés s'appliquent sans préjudice de l'imputation éventuelle de frais de procédure en cas de recouvrement judiciaire.

**7.7.** Sauf si la réglementation régionale prévoit un autre dédommagement, le Client a droit à des intérêts de retard au taux d'intérêt légal en cas d'erreur de facturation ou de retard de remboursement dans le chef de Komfor. Ces intérêts commencent à courir le lendemain du jour où Komfor aurait dû procéder au paiement conformément à l'article 7.2, ou, en cas d'erreur de facturation dans le chef de Komfor, à partir de la date de protestation de la part du Client. De même, les coûts de vos mises en demeure (15 EUR) et rappels (7,5 EUR en Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale) sont à notre charge.

**7.8.** Si le Contrat de fourniture est résilié, pour quelque raison que ce soit, Komfor envoie au Client un décompte final.

**7.9.** Si le Client a le statut de client protégé ou si le Client estime avoir droit au tarif social, le Client doit transmettre à Komfor le plus vite possible les attestations et pièces justificatives nécessaires.

**7.10.** La réglementation en matière de défaut de paiement et de clients protégés s'applique.

**7.11.** Par défaut, les factures sont transmises au Client par voie électronique. Le Client a toutefois la possibilité de solliciter l'envoi de ses factures par voie postale. Cette option entraînera un coût additionnel de 4,5€ par facture.

## 8. Responsabilité

**8.1.** Sans préjudice des autres dispositions en matière de responsabilité dans le présent Contrat de fourniture et dans d'autres dispositions légales, le Client et Komfor ne sont mutuellement responsables qu'en cas de :

(a) non-exécution des principaux engagements du Contrat de fourniture, sauf en cas de force majeure;

(b) fraude, faute grave ou intentionnelle.

**8.2.** En cas de responsabilité, seuls les dommages matériels directs seront indemnisés. Toute indemnisation de dommages immatériels, tels que les pertes d'exploitation, la perte de bénéfices, de production, de données ou de revenus, est expressément exclue. Par ailleurs, l'indemnisation de tout dommage matériel ne pourra excéder 12 fois la valeur de la consommation mensuelle moyenne des six

derniers mois du Client, ou de la durée du Contrat de fourniture si celle-ci est plus courte.

**8.3.** Toute demande de dommages-intérêts doit être notifiée à l'autre partie, par écrit, dans les 30 jours calendrier à compter de la date de la survenance du dommage ou de la date à laquelle le dommage aurait raisonnablement pu être constaté. Les déclarations tardives de dommages ne sont pas indemnisées.

**8.4.** Komfor n'est pas responsables des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des installations au Point de fourniture, de l'équipement de mesure, des relevés erronés, des variations de pression et de températures, des problèmes d'approvisionnement, des manquements dans le chef de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique, ni des conséquences du non-respect des accords entre le Client et l'Opérateur de réseau d'énergie thermique. Komfor n'est pas non plus responsable de la qualité des données échangées (comme, par exemple, les consommations annuelles standard, les profils synthétiques de charge). Tout cela relève de la responsabilité de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique et est indépendant du Contrat de fourniture.

**8.5.** Le Client garantit Komfor contre les actions éventuelles de tiers, notamment ses relations commerciales, qui conduiraient à une responsabilité plus large que celle découlant des articles 8.1 à 8.4 inclus.

**8.6.** Si la fourniture d'énergie thermique est interrompue suite à une erreur administrative du fournisseur d'énergie thermique, le consommateur final peut bénéficier d'une indemnisation correspondant à 0,75 % de sa facturation annuelle prévisionnelle par jour jusqu'au rétablissement de la fourniture par le fournisseur.

**8.7.** Toute interruption ou coupure de la fourniture des services, autres que celles expressément mentionnées dans les présentes conditions générales, relève de la responsabilité de l'Opérateur de réseau d'énergie thermique concerné. Le Client est invité à consulter les conditions générales de l'Opérateur pour obtenir des informations détaillées sur les procédures et les responsabilités en cas de coupure.

## 9. Suspension de la Fourniture et résiliation immédiate du Contrat de fourniture

**9.1.** En cas de manquement grave de la part de Komfor, le Client peut résilier le Contrat de fourniture avant son terme par lettre recommandée, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire.

**9.2.** Komfor peut suspendre la Fourniture ou résilier le Contrat de fourniture avant son terme, par lettre recommandée, avec effet immédiat, sans indemnité, moyennant le respect des dispositions légales et réglementaires en matière d'obligations sociales de service public, si :

(a) le Client ne respecte pas ses obligations de paiement ou d'autres obligations après mise en demeure;

(b) Komfor demande au Client de constituer une garantie conformément à l'article 3.2 et le Client ne constitue pas cette garantie (dans les temps);

(c) une interruption ou un arrêt de la Fourniture est imposé par l'Opérateur de réseau d'énergie thermique ou par une autorité compétente;

(d) le Client fraude ou livre à des tiers de l'énergie thermique que Komfor a livré;

(e) le Client s'abstient d'informer Komfor immédiatement de tout élément dont le Client a connaissance et qui serait susceptible de gêner ou d'entraver l'exécution du Contrat de fourniture.

La résiliation s'opère sans préjudice de notre droit à des dommages-intérêts. En cas de résiliation conformément à l'article 9.2 (d), ce dédommagement sera au moins égal à la valeur estimée de 3 mois de consommation estimée. Si notre dommage est plus élevé, Komfor pourra aussi le répercuter. Sans préjudice des dispositions des articles 7.5 et 7.6, le Client ne sera toutefois pas redevable d'une quelconque indemnité si Komfor résilie le Contrat de fourniture conformément à l'article 9.2 (a), (b) ou (c).

**9.3.** Dans le cadre d'un réseau d'énergie thermique relié à une source de production unique, si le producteur d'énergie thermique cesse de vendre son énergie à Komfor pour quelque raison que ce soit, Komfor ne pourra être tenu responsable de l'interruption de la fourniture d'énergie thermique au Client. Dans un tel cas, Komfor s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais de la situation et à entreprendre toutes les démarches raisonnables pour trouver une solution alternative, dans la mesure du possible. Si aucune solution alternative ne peut être mise en place dans un délai raisonnable, Komfor se réserve le droit de résilier le présent contrat sans que le Client ne puisse prétendre à des dommages et intérêts

## 10. Déménagement

**10.1.** En cas de déménagement du Client vers un autre Point de fourniture raccordé au même réseau d'énergie thermique, sauf indication contraire dans les Conditions Particulières (CP), le Contrat de fourniture reste entièrement applicable à la nouvelle adresse du Client selon les mêmes conditions, moyennant une adaptation des Conditions Particulières (CP), sauf si, en tant que Consommateur, le Client demande l'arrêt du Contrat.

**10.2.** Le Client doit communiquer à Komfor sa date de déménagement via :

(a) le formulaire digital de déménagement disponible sur le portail client en cas de reprise du Point de fourniture,

(b) par email au service client avec une demande de fermeture de compteur s'il n'y a pas de reprise du Point de fourniture.

Le Client doit informer Komfor de ses projets de déménagement de préférence avant la date de déménagement ou au plus tard dans les 10 jours (Clients Professionnels) ou 30 jours (Consommateurs) suivant la date de déménagement. Dans ce cas, la facturation à l'ancienne adresse s'arrête à la date de déménagement, telle que confirmée par le

gestionnaire de réseau. Si le Client ne prévient pas ou ne prévient pas à temps, les obligations du Contrat restent d'application, y compris le paiement de l'énergie consommée (par quiconque).

**10.3.** Les index de l'ancienne et/ou de la nouvelle adresse sont communiqués automatiquement à Komfor par l'Opérateur de réseau d'énergie thermique. L'index utilisé pour le décompte final est celui collecté le jour du déménagement.

**10.4.** Afin d'assurer la continuité de la fourniture, dans le cas d'une reprise du Point de fourniture, il est nécessaire que le Client quittant le Point de fourniture encode la même date pour sa date de sortie que la date d'entrée du nouvel arrivant, sans quoi, le décompte final ne pourra être clôturé. En cas de litige ou en l'absence d'accord sur la date de déménagement, la date d'emménagement du contrat de bail en cas de location ou de l'acte notarié en cas de vente prévaut.

## **11. Modifications au Contrat de fourniture**

**11.1.** Pour autant que ces modifications ne soient pas au désavantage du Client, Komfor peut apporter des modifications au Contrat de fourniture à tout moment. Le cas échéant, Komfor communiquera au Client ces modifications de façon individualisée au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. La notification par courrier, sur la facture, par e-mail ou sur tout autre support durable vaut communication.

**11.2.** Si le Client a un Contrat de fourniture à durée indéterminée, Komfor peut par ailleurs procéder à tout moment à des augmentations de prix ou à des modifications au désavantage du Client moyennant un préavis d'au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur comme défini à l'article 11.1. Le Client sera réputé avoir accepté ces modifications, sauf si le Client résilie le Contrat de fourniture dans le mois de la réception de la notification conformément à l'article 4.3. En cas de communication par e-mail, le jour de réception est le jour de l'envoi de l'e-mail; si la notification est envoyée par courrier postal, celui-ci sera réputé reçu le troisième jour après l'envoi.

**11.3.** Si le Contrat de fourniture du Client est un contrat à durée déterminée, Komfor peut proposer au Client, 2 mois avant la fin de la période en cours, de modifier les prix et/ou les conditions du Contrat de fourniture pour la période suivante. Si le Client marque par écrit son accord sur les modifications, le Contrat de fourniture sera renouvelé à ces conditions pour la période suivante. Si le Client n'accepte pas ces modifications et que le Client n'a pas changé de fournisseur à l'expiration de la période en cours, Komfor poursuivra la fourniture aux prix et conditions de son produit à durée déterminée équivalent le moins cher. L'accord du Client n'est pas exigé si la proposition de renouvellement du Contrat de fourniture concerne le produit équivalent le moins cher.

**11.4.** Si, contrairement à ce qui est stipulé aux articles 11.1 et 11.2, les Conditions particulières sont modifiées en concertation avec Komfor, un

nouveau Contrat de fourniture sera conclu dès que Komfor aura intégré cette modification dans ses systèmes. Komfor informera le Client de cette date.

**11.5.** Toute modification au niveau de la consommation ou du Point de fourniture du Client peut donner lieu à une adaptation du Contrat de fourniture et des tarifs applicables. Les modifications éventuelles du montant de l'acompte sont effectuées conformément à l'article 7.1, par dérogation aux articles 11.1, 11.2 et 11.3.

**11.6.** Komfor peut céder le Contrat de fourniture à un tiers et Komfor en informera le Client dans ce cas. Ce tiers poursuivra la mise en œuvre du Contrat de fourniture aux mêmes conditions.

## **12. Force majeure**

**12.1.** En cas de force majeure, les obligations au titre du présent Contrat de fourniture, à l'exception de l'obligation de paiement d'une somme d'argent, sont suspendues ou limitées pendant la période de force majeure. Par 'force majeure' il y a lieu d'entendre : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de la volonté de Komfor, qui constitue un obstacle insurmontable pour le respect de l'engagement de Komfor, comme, mais sans s'y limiter, une panne du réseau, des problèmes au niveau du transport ou de la distribution, l'impossibilité d'obtenir de l'énergie thermique (en quantité suffisante).

**12.2.** Si le Contrat de fourniture ne peut pas être exécuté pendant plus de trois mois en raison d'un cas de force majeure, aussi bien le Client que Komfor a le droit de résilier le Contrat de fourniture par écrit, sans qu'une indemnité ne soit due à l'autre partie.

## **13. Protection de la vie privée**

**13.1.** En tant que responsable du traitement des données à caractère personnel du Client, Komfor traite toujours les données à caractère personnel du Client en conformité avec la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée. Komfor traite les données à caractère personnel du Client aux fins et motifs décrits dans sa politique de confidentialité telle qu'elle figure sur son site internet [www.komfor.energy](http://www.komfor.energy) à la rubrique "Politique vie privée".

**13.2.** Pour plus d'informations sur les délais de conservation des données de Komfor, le profilage, la prise de décisions automatisée et la cession des données à caractère personnel du Client à des tiers, veuillez consulter la Déclaration de protection des données.

**13.3.** Le Client a le droit de s'opposer à certains traitements mentionnés dans la Déclaration de protection des données (comme, par exemple, l'envoi d'informations à des fins promotionnelles) en prenant contact avec le service clientèle de Komfor.

**13.4.** Le Client a le droit de consulter, communiquer, rectifier, supprimer (oubli) et céder ses données à caractère personnel, ainsi que le droit d'obtenir la limitation du traitement dans certains cas décrits dans la Déclaration de protection des données de Komfor. Il suffit à cet effet de prendre contact avec le service

clientèle et de joindre une copie de sa carte d'identité.

## **14. Absence d'abandon de droit**

Le fait de ne pas poursuivre l'exécution d'une disposition quelconque du Contrat de fourniture ne peut être considéré comme un abandon ou une limitation de ce droit.

## **15. Dispositions nulles**

La nullité ou l'invalidité d'une des dispositions du Contrat de fourniture n'aura pas d'incidence sur la validité des autres dispositions du Contrat de fourniture. Cette disposition nulle ou non valable sera remplacée, autant que possible, par une disposition valable qui se rapprochera le plus possible de l'objectif initial des parties.

## **16. Droit applicable - accords - service clientèle - litiges**

**16.1.** Le droit belge s'applique au Contrat de fourniture.

**16.2.** Le service clientèle de Komfor est joignable par téléphone, e-mail et sms.

**16.3.** En cas de plaintes, le Client peut s'adresser au service clientèle de Komfor. Pour plus d'informations, Komfor renvoie le Client à sa facture ou au site internet de Komfor. Si le Client ne trouve pas de solution à l'amiable avec Komfor, le Client peut contacter le Service de Médiation de l'Energie, Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 6, 1000 Bruxelles, 02/211.10.60, [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be). Si le Contrat de fourniture du Client a été conclu de façon électronique, le Client peut également faire appel à la plateforme ODR pour le règlement en ligne de ses litiges (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

**16.4.** Les tribunaux du domicile du Consommateur sont compétents pour connaître des litiges relatifs au Contrat de fourniture.

## **17. Droit de rétractation**

Le Client a le droit de renoncer au présent Contrat de fourniture, sans paiement d'une amende et sans mention de motif, et ce, pendant un délai de rétractation expirant 14 jours calendrier à compter de la réception de la confirmation du Contrat de fourniture par Komfor. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit informer Komfor de cette décision au moyen d'une déclaration claire (p.ex., par courrier ou e-mail). Si, pendant le délai de rétractation, le Client demande expressément le lancement de la fourniture d'énergie thermique, et le Client renonce quand même, le Client sera redevable d'une indemnité proportionnelle pour l'énergie fournie, calculée sur la base du prix total.