

Table des matières

Déclaration préalable relative au droit de rétractation.....	1
Déclaration préalable relative à la collaboration entre NV ENBRO et Test Achats.....	1
Article 1: Définitions.....	1
Article 2: Identité de l'entrepreneur	2
Article 3: Applicabilité	3
Article 4: Procuration	3
Article 5: Services de Gaele	4
Article 6: Prix des services de Gaele et mode de paiement	5
Article 7: Début, durée et fin.....	5
Article 8: Droit de rétractation.....	6
Article 9: Conformité et garantie	6
Article 10 : Responsabilité et force majeure	6
Article 11: Mission de Test Achats.....	7
Article 12: Protection des données à caractère personnel.....	8
Article 13: Cession	9
Article 14: Traitement des réclamations	9
Article 15: Litiges	9

Déclaration préalable relative au droit de rétractation

«Le consommateur a le droit de notifier à l'entreprise qu'il renonce au contrat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain de la conclusion du contrat de services.»

Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez informer la S.A. ENBRO de votre décision, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Si nécessaire, vous pouvez pour ce faire utiliser le modèle de formulaire joint en annexe.

Même après le délai de réflexion de 14 jours, vous pouvez mettre fin au contrat rapidement et simplement, en informant la S.A ENBRO de votre décision de résiliation. Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, sans indication de motif et sans pénalités.

Déclaration préalable relative à la collaboration entre NV ENBRO et Test Achats

Le projet "Gaele", dont il est question dans ces conditions générales, est né à l'initiative de Test Achats, et a été réalisé et géré en commun par NV ENBRO et Test Achats. Le contrat entre le consommateur et la NV ENBRO est concrétisé par la signature d'un mandat du consommateur envers la NV ENBRO conformément à l'article 4 de ces conditions générales. L'intervention de Test Achats se situe principalement au niveau de la plateforme online, qui est géré conjointement par Test Achats et NV ENBRO. Test Achats ne prend à aucun moment part aux contrats qui sont signés ("contrat Gaele", "contrat d'énergie" et "procuration").

Article 1: Définitions

- Entrepreneur: entreprise (telle qu'elle est identifiée à l'article 2) qui poursuit de manière durable un but économique et qui est le fournisseur contractuel des services faisant l'objet du contrat (mandat) à distance.
- Test Achats: organisation de consommateurs à la base de cette initiative, co-gérant de la plateforme
- Plateforme Online: module d'inscription, géré conjointement par Test Achats et ENBRO

- d) Consommateur (client particulier): toute personne physique (âgée d'au moins 18 ans) qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui est domiciliée à une adresse physique en Belgique.
- e) Client professionnel toute personne physique ou morale qui agit (en tout ou en partie) dans le cadre de son activité professionnelle et qui possède une consommation annuelle inférieure à 50 MWh d'électricité et inférieure à 100 MWh de gaz pour l'ensemble de ses points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution.
- f) Procuration (mandat): le contrat par lequel le client autorise Gaele (ENBRO S.A.) à accomplir des actes juridiques, en son nom et pour son compte, auprès d'un fournisseur d'énergie agréé et dont les effets juridiques sont imputés directement au client.
- g) Gaele: la marque verbale et figurative d'ENBRO S.A.
- h) Contrat Gaele: l'ensemble formé par l'inscription en ligne, la confirmation de la commande et les conditions générales.
- i) Contrat d'énergie: le contrat en vue de la livraison d'énergie (gaz et/ou électricité) que Gaele conclut au nom et pour le compte du client avec un fournisseur d'énergie actif dans la région de l'adresse de livraison du client et qui a été accepté par le fournisseur d'énergie concerné
- j) Point de livraison: le point où le fournisseur d'énergie concerné mettra l'électricité ou le gaz naturel à la disposition du client. Un point de livraison se caractérise par un code EAN unique. Une même adresse de livraison peut avoir plusieurs points de livraison.
- k) Carte tarifaire: document mentionnant les tarifs en vigueur pour la livraison d'énergie par le fournisseur d'énergie concerné.
- l) Tarifs de réseau: les tarifs de l'utilisation du réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et de gaz naturel.
- m) Technique de communication à distance: tout moyen pouvant être utilisé, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, afin de conclure un contrat entre ces parties.
- n) Droit de rétractation: la possibilité, pour le consommateur, de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion, conformément à l'article VI.47 du Code de Droit économique.
- o) Délai de réflexion: le délai (14 jours) pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation.
- p) Jour: jour calendrier.
- q) Jour ouvrable: tous les jours calendrier, à l'exception des dimanches et des jours fériés légaux. Si un délai, exprimé en jours ouvrables, se termine un samedi, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.
- r) Support durable: tout instrument permettant au consommateur ou à l'entreprise de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Article 2: Identité de l'entrepreneur

1. L'entrepreneur

ENBRO SA
agissant sous les noms commerciaux suivants: Enbro, Gaele
Kortrijksesteenweg 387
8530 Harelbeke
Téléphone 02 / 899 04 68
Accessibilité du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30
E-mail : info@gaele.be
Numéro d'entreprise 0540.921.389
Numéro de T.V.A. BE0540921389



Conditions générales pour les consommateurs et les clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et de moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals, de leurs points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution

2. Co-gérants de la plateforme Gaele

SCRL Verbruikers Unie – Test Achats
Rue de Holland 13
1060 Saint-Gilles
Numéro d'entreprise 0425.989.356

Article 3: Applicabilité

3.1 Avant que le contrat ne soit conclut, le texte des présentes conditions générales a pu être lu/téléchargé de manière simple et les conditions générales ont été explicitement acceptées par le client, qui a pour ce faire coché activement une case prévue à cet effet. Le texte des présentes conditions générales a également été transmis par voie électronique au client, de manière telle que le client puisse l'enregistrer de manière simple sur un support durable. À la première demande du client, les conditions générales peuvent être de nouveau envoyées gratuitement par voie électronique ou de toute autre manière.

En cas de questions ou suggestions relatives au caractère clair et/ou compréhensible du contrat, n'hésitez pas à nous contacter en envoyant un message à info@gaele.be ou en appelant le 02 / 899 04 68. Vous pouvez également utiliser ces moyens de communication afin de nous adresser vos réclamations ou de demander des informations complémentaires.

3.2 Les présentes conditions générales s'appliquent, à l'exclusion de toute autre, à la relation entre le client et l'entrepreneur, en vertu de laquelle l'entrepreneur/Test Achats fournit ou fournira des services audit client, sous le nom de GAELE et par l'intermédiaire du site Internet <https://www.gaele.be/>. Si une disposition quelconque des présentes conditions générales était nulle ou était annulée, les autres dispositions de ces conditions resteraient néanmoins d'application.

3.3 Si nous vous offrons la possibilité d'accepter les conditions contractuelles en utilisant un code unique que vous activez par téléphone ou via une application en ligne, un formulaire en ligne ou un e-mail, le fait que vous utilisiez cette possibilité est une preuve valable en droit de votre acceptation.

Article 4: Procuration

4.1 Le client donne procuration à l'entrepreneur, au moyen du formulaire d'inscription, afin de poser les actes suivants au nom et pour le compte du client :

- négocier et conclure régulièrement des contrats de fourniture d'énergie avec un fournisseur d'énergie opérant sur le marché belge et dans la région de l'adresse de livraison du client (switching) ;
- (faire) résilier le contrat de fourniture existant entre le fournisseur d'énergie et le client ;
- demander toutes les informations nécessaires pour sa prestation de service auprès du (des) fournisseur(s) d'énergie, du (des) gestionnaire(s) de réseau et des sociétés de relevé de compteurs.

4.2 La procuration donnée est valable jusqu'à sa révocation. Les obligations contractuelles que l'entrepreneur souscrit au nom du client avant la résiliation demeurent toutefois en vigueur. En donnant procuration à l'entrepreneur, le client déclare ne pas avoir donné procuration à une quelconque autre partie en vue de l'exécution desdits services.

4.3 Le client veille à ce que toutes les données dont l'entrepreneur a besoin afin de mener à bien sa mission ainsi que les données relatives à ses souhaits spécifiques, parviennent à l'entrepreneur en temps voulu et sous la forme appropriée. Si l'entrepreneur estime raisonnablement que les exigences spécifiques du client ne pourront pas être réalisées, il en informe le client. Le client ne peut en tenir l'entrepreneur pour responsable.

4.4 Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il fournit. Le client professionnel garantit et déclare que sa consommation annuelle est inférieure à 50 MWh d'électricité et à 100 MWh de gaz pour l'ensemble de ses points de raccordement au réseau de transmission, de transport et/ou de distribution. Le client professionnel est seul responsable des conséquences préjudiciables s'il s'avère qu'il a fourni à l'entrepreneur des informations erronées et que sa consommation annuelle est supérieure aux plafonds susmentionnés. Le client informera l'entrepreneur par retour du courrier des circonstances qui permettent raisonnablement d'admettre qu'elles influencent de manière considérable sa consommation de gaz ou d'électricité.

4.5 Si ses données connaissent des modifications, le client communiquera ces dernières sans délai par écrit à l'entrepreneur. Les situations suivantes entraînant des modifications peuvent notamment se produire:

- Si, pendant la durée du contrat, le client conclut lui-même un contrat de fourniture avec un fournisseur d'énergie, il en informera immédiatement l'entrepreneur.
- Si les coordonnées du client changent pendant la durée du contrat, le client en informera immédiatement l'entrepreneur.
- Si le client déménage pendant la durée du contrat, le client en informera l'entrepreneur au minimum 30 jours avant la date du déménagement effectif et communiquera le relevé du compteur effectué à l'ancienne adresse le jour du déménagement dans un délai de 7 jours calendrier après le déménagement effectif, à l'aide d'un formulaire de déménagement dûment complété. Après le déménagement, l'exécution du contrat se poursuivra pour le nouveau point de raccordement, aux mêmes conditions.
- Si le point de raccordement est mis hors service, le client en informera immédiatement l'entrepreneur.
- Si le client décède, l'entrepreneur doit en être informé sans délai. Cette obligation de notification revient à la fois au conjoint survivant et aux autres ayants droit du défunt. Si l'entrepreneur posait encore des actes juridiques après le décès du client, l'entrepreneur peut uniquement, le cas échéant, être tenu responsable si l'acte a été posé après un délai de deux jours ouvrables suivant la notification du décès.

4.6 Avant de conclure, dans le cadre de la présente procuration, un contrat de fourniture au nom et pour le compte du client avec un fournisseur d'énergie opérant dans la région de l'adresse de fourniture du client (switching), l'entrepreneur communiquera au client toutes les informations pertinentes (identité du fournisseur d'énergie concerné, prix de l'énergie y compris la manière dont les taxes supplémentaires et les tarifs de réseau seront facturés, mode de paiement, délai dans lequel le fournisseur d'énergie concerné s'engage à fournir l'énergie, politique du fournisseur d'énergie concerné en matière de traitement des réclamations, durée du contrat et conditions de vente), au moyen d'un support durable, d'une manière adaptée à la technique de communication à distance utilisée et dans un langage clair et compréhensible. L'entrepreneur laissera au client un délai suffisant afin de s'opposer au switch proposé, au moyen d'une simple notification, ou de se désinscrire sans frais du service de Gaele. Le fournisseur d'énergie choisi transmet au consommateur, sur un support durable, la confirmation du contrat conclu, dans un délai raisonnable après la conclusion effective du contrat. Le consommateur a alors à nouveau la possibilité de renoncer au contrat à distance, durant le délai de réflexion (14 jours), conformément à l'article VI.47 du Code de Droit économique.

Article 5: Services de Gaele

5.1 L'entrepreneur met son expertise d'intermédiaire énergétique indépendant au service du client et s'efforce d'obtenir, pour le client, un tarif de fourniture d'énergie conforme au marché, en surveillant en permanence le marché, en évaluant et rassemblant des profils de consommation et en négociant de manière durable avec les fournisseurs d'énergie belges afin de permettre au client de changer de fournisseur d'énergie au bon moment. L'entrepreneur s'efforce de réduire les coûts d'énergie du client, sans prendre aucun engagement de résultat en la

matière. L'économie potentielle réalisable dépend en effet des résultats des enchères, des négociations avec les fournisseurs, de la situation personnelle du client et des informations que le client fournit à l'entrepreneur. L'entrepreneur est un assistant en énergie, indépendant, du client et aide le client à gérer le dossier énergétique. L'entrepreneur apporte son aide lors du traitement administratif du « switch », afin de « décharger » aussi raisonnablement que possible le client.

5.2 La prestation de service par l'entrepreneur suppose que le client fournit des informations suffisantes à l'entrepreneur et l'informe en temps voulu des modifications éventuelles afin de permettre une évaluation correcte des profils de consommation et une comparaison des tarifs des différents fournisseurs d'énergie.

5.3 Le client reconnaît que l'entrepreneur intervient uniquement comme intermédiaire entre le fournisseur d'énergie et le client dans le cadre de la mission qui lui a été confiée. La mission confiée par le client à l'entrepreneur couvre donc uniquement l'intervention régulière en tant qu'intermédiaire et la conclusion de contrats d'énergie, ainsi que l'établissement d'un lien juridique direct avec le fournisseur d'énergie au nom du client. L'entrepreneur n'est donc pas partie prenante au contrat d'énergie. Par conséquent, l'entrepreneur décline toute responsabilité en ce qui concerne les manquements éventuels dans l'exécution du contrat d'énergie par le fournisseur d'énergie et/ou par le client et dans tout ce qui s'y rapporte au sens large. L'entrepreneur décline toute responsabilité en la matière.

Article 6: Prix des services de Gaele et mode de paiement

6.1 Le client ne rémunère pas directement l'entrepreneur pour les services fournis. Toutefois, cela ne signifie pas que les services de Gaele sont gratuits: la rémunération de l'entrepreneur (un forfait mensuel par code EAN) est en effet facturée au fournisseur d'énergie avec lequel l'entrepreneur négocie et conclut un contrat d'énergie au nom et pour le compte du client. Le point de départ de la rémunération est le moment du premier switch de fournisseur pour le client, par l'intermédiaire de l'entrepreneur. Cette rémunération est identique pour tous les fournisseurs afin de garantir l'indépendance de l'entrepreneur.

6.2 Le client paie le prix de la livraison directement au fournisseur d'énergie concerné. Les fournisseurs d'énergie majorent le prix de l'énergie (composé du coût d'abonnement fixe et du coût de l'énergie consommée) de ce qui suit :

- la T.V.A.
- tous les impôts, prélèvements, rétributions, rémunérations, contributions, suppléments et charges imposés par une autorité compétente au fournisseur d'énergie concerné et qui doivent ou peuvent être refacturés au client.
- les coûts de réseau imposés par les gestionnaires du réseau de distribution et de transport et approuvés par la CREG.

Article 7: Début, durée et fin

7.1 Le contrat Gaele entre en vigueur à l'expiration d'un délai de réflexion de 14 jours à compter de la confirmation (écrite) de l'entrepreneur.

7.2 Le contrat Gaele est conclu pour une durée indéterminée. Les parties peuvent à tout moment mettre fin au contrat Gaele, sans préavis et sans indemnités. La résiliation prend effet le troisième jour ouvrable après sa réception par l'entrepreneur. La révocation de la procuration ou l'opposition à un switch proposé vaut toujours comme résiliation du contrat par le client. La fin du contrat Gaele n'implique pas automatiquement la fin du contrat d'énergie en cours.

7.3 Le contrat d'énergie entre en vigueur à l'expiration d'un délai de réflexion de 14 jours à compter de la confirmation écrite du fournisseur d'énergie concerné. La fourniture d'énergie débute aux dates consignées dans le registre de raccordement de votre gestionnaire de réseau. Le contrat d'énergie avec le fournisseur d'énergie

concerné peut être résilié par les consommateurs et les P.M.E. conformément aux dispositions légales en la matière, moyennant un délai de préavis d'un mois, sans que le fournisseur d'énergie concerné ne soit autorisé à réclamer une indemnité de résiliation. Par «P.M.E.», les lois relatives à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz entendent:

« les clients finals présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et de moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par client final, de leurs points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution »

Pour l'électricité, l'article 18 §2/3 (loi du 29 avril 1999) stipule ce qui suit :

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit. »

Pour le gaz, l'article 15/5bis §11/3 (loi du 12 avril 1965) stipule ce qui suit :

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue de gaz, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, en respectant un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit. »

Si le gestionnaire du réseau de distribution informe le fournisseur d'énergie concerné qu'un contrat avec un autre fournisseur d'énergie a été conclu pour un point de livraison, la livraison par le fournisseur d'énergie concerné prendra fin à la date souhaitée par le client et au plus tôt un mois après la réception de cette notification.

Article 8: Droit de rétractation

8.1 Lors de la fourniture de services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat Gaele, sans indication de motif, durant une période de quatorze (14) jours commençant le jour de la conclusion du contrat. La rétractation peut avoir lieu au moyen du formulaire joint en annexe ou de toute autre déclaration sans ambiguïté adressée à l'entrepreneur. La rétractation peut également avoir lieu verbalement, mais, pour des raisons de preuve, il est conseillé de la communiquer par écrit ou par courrier électronique.

8.2 L'exercice du droit de rétractation est gratuit pour le consommateur et met fin aux obligations des parties.

Article 9: Conformité et garantie

9.1 L'entrepreneur fera preuve de tout le soin nécessaire lors de l'exécution des services. L'entrepreneur est chargé de veiller à ce que les services soient conformes au contrat, aux exigences raisonnables de qualité et aux dispositions légales et/ou aux prescriptions des autorités en vigueur à la date de la conclusion du contrat.

Article 10: Responsabilité et force majeure

10.1 La responsabilité du client et de l'entrepreneur est limitée aux cas de non-exécution d'un engagement relevant du présent contrat, à l'exception des cas de force majeure ou de faute grave, de faute intentionnelle ou de négligence grave.

10.2 Le client et l'entrepreneur reconnaissent pouvoir être tenus responsables uniquement des dommages matériels directs résultant d'une faute grave, d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave ainsi que des dommages corporels résultant des actions ou des omissions de l'entrepreneur.

10.3 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 des lois et règlements applicables. Par conséquent, ni l'entrepreneur ni le fournisseur d'énergie concerné ne peuvent en être tenus responsables. En cas de dommage résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité de la fourniture d'énergie, le client peut éventuellement interpeler le gestionnaire du réseau de distribution.

10.4 L'entrepreneur décline toute responsabilité si le fournisseur d'énergie, en vertu de motifs autorisés par la loi, refuse de conclure un contrat avec le client ou exige une garantie supplémentaire. Est ici notamment visée la

situation où le fournisseur d'énergie refuse de conclure un contrat car le client possède encore des dettes non soldées auprès de ce fournisseur ou car le client déménage vers une région qui n'est pas desservie. Si, à la suite de son déménagement, le client souhaite transférer le résultat de l'intervention de l'entrepreneur dans une autre région, l'entrepreneur ne peut garantir qu'un fournisseur d'énergie pourra offrir, dans cette autre région, des conditions identiques à celles initialement négociées par l'entrepreneur.

10.5 Le client et l'entrepreneur ne sont pas responsables en cas de force majeure, à savoir tout événement imprévisible et inévitable qui constitue un obstacle insurmontable à l'exécution des engagements contractuels. Les événements suivants sont considérés comme des cas de force majeure (cette liste n'étant pas exhaustive) : catastrophes naturelles, terrorisme, incendie, grève, sabotage, blocus, cyberattaque. La défaillance d'un serveur ou d'une connexion, les perturbations de connexion, les bugs ou les virus dans les logiciels sont des cas de force majeure lorsqu'ils sont clairement imputables à un tiers ou ne sont pas attribuables à une faute ou une négligence de l'entrepreneur. La force majeure suspend les obligations contractuelles. Le client et l'entrepreneur s'informent mutuellement sans délai de toute situation de force majeure.

Article 11: Mission de Test Achats

11.1. Quelle est la mission de Test Achats

La mission de l'association de consommateurs Test Achats est d'informer, de servir, de défendre et de représenter les consommateurs de manière parfaitement indépendante. Les profits résultant des activités de Test Achats sont réinvestis afin d'accomplir cette mission. Test Achats s'engage ainsi à rencontrer les besoins des consommateurs, à protéger et à améliorer leurs droits et intérêts.

Test Achats met son pouvoir au service d'une amélioration du marché et d'un meilleur rapport qualité/prix des biens et services. Elle veille à ce que les consommateurs aient accès à l'information et aux services pour une amélioration de leurs droits en matière de choix et de qualité des produits et services proposés sur le marché, d'accès à l'éducation, à la justice et à la santé.

Pour remplir sa mission, Test Achats représente les consommateurs et défend leurs droits auprès des autorités, des instances régionales, fédérales et internationales ainsi que des entreprises, en ne tolérant aucune concession ni lien de subordination à toute forme de pouvoir.

En tant que consommateur, vous pouvez donc, grâce à Test Achats, bénéficier d'une meilleure protection de vos droits.

11.2. Comment Test Achats remplit-elle sa mission?

Sans que cette liste soit limitative en raison de l'évolution constante du marché, Test Achats informe et propose des produits et services aux consommateurs dans les différents domaines de la consommation en général, comme la santé, les finances, le droit, les assurances, l'énergie et les nouvelles technologies. À cet effet, Test Achats publie des magazines et newsletters en format papier et numérique ainsi que des guides pratiques. Test Achats met à disposition des consommateurs des sites internet d'information spécifiques relatifs aux mêmes thèmes.

Dans le but de guider les consommateurs, selon leur profil, vers les meilleurs produits ou services du marché, Test Achats a développé des comparateurs et calculateurs. En outre, Test Achats propose des solutions pour réduire le prix de biens et de services à travers, par exemple, des achats collectifs ou des avantages négociés.

Test Achats propose des services d'aide téléphonique et digitale personnalisée dans les différents domaines de la consommation inhérents à sa mission de défense des consommateurs.

Ces services d'aide peuvent impliquer des échanges réguliers avec les consommateurs en fonction de leurs besoins spécifiques afin de leur fournir une réponse personnelle et adaptée à leur propre situation.

Test Achats représente les consommateurs auprès des autorités et du monde des entreprises. L'association mène donc des actions pour améliorer la protection de tous les consommateurs.

Dans ce cadre de défense des intérêts des consommateurs, Test Achats peut les inviter à prendre part à des actions collectives lorsque leurs droits sont en jeu.

Test Achats peut aussi inviter les consommateurs à signer des pétitions ou soutenir toute action consumériste en faveur du bien-être général des consommateurs.

Dans un souci constant d'une meilleure connaissance du marché et afin de fournir une information parfaitement actualisée aux consommateurs, Test Achats peut leur envoyer des enquêtes ponctuelles ou périodiques sur leurs habitudes de consommation. Dans sa mission d'information et de défense des consommateurs, Test Achats peut faire appel à des sous-traitants spécialisés comme par exemple la NV ENBRO. Ceux-ci sont dûment contrôlés par Test Achats afin de garantir un service conforme à la mission de Test Achats, dans le strict respect de la législation en vigueur et des obligations contractuelles qui lient Test Achats à ces sous-traitants. Enfin, Test Achats se réserve le droit d'utiliser tout nouveau canal d'information à venir pour remplir sa mission, de développer tout nouvel outil pour faciliter le choix des consommateurs et d'étoffer ses services de défense et de protection des consommateurs en fonction de la demande de ceux-ci ou des opportunités du marché. Ces nouveaux moyens nécessaires à la mission de Test Achats pourront donc, le cas échéant, être présentés aux consommateurs.

11.3. Test Achats m'informe sur ce qu'elle fait pour le consommateur

En utilisant un ou plusieurs des services numériques et/ou téléphoniques de Test Achats, vous marquez votre soutien à l'association de consommateurs et l'aidez à accomplir sa mission grâce à votre action. Vous acceptez dès lors de recevoir des informations et des propositions de services au sujet des moyens mis en œuvre par Test Achats pour remplir sa mission, moyens décrits ci-dessus (cf 11.2).

Article 12 : Protection des données à caractère personnel

12.1 Par son inscription, le client autorise explicitement les go-gérants à traiter ses données, dans le but de l'exécution de leur mission, à savoir, notamment, la gestion des clients, la gestion statistique, la formulation de conseils, la représentation de mission, l'étude du marché et diverses analyses. Par son inscription, le client consent également à ce que les données soient mises à la disposition des fournisseurs d'énergie, dans la mesure où cette mise à disposition peut être considérée comme indispensable à la prestation de service correcte.

Dans le cadre de la mise en œuvre du contrat Gaele, les données à caractère personnel au sens du règlement 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, (RGPD) seront traitées. Cela concerne les données suivantes: données d'identification, code EAN, données du fournisseur actuel, factures, lettres de l'opérateur du réseau, historique des fournisseurs précédents, mandat du gestionnaire de réseau, informations sur les panneaux solaires ou un compteur de budget.

Au sein de la plateforme Gaele, vos données personnelles sont collectées sur la base d'une autorisation. Vous serez informé à ce sujet par la Privacy Policy et la Cookie Policy sur le site, ainsi qu'en envoyant un e-mail d'activation lors de l'entrée dans la base de données. À la première demande du client la Privacy Policy et la Cookie Policy peuvent également être envoyées par voie électronique ou d'une autre manière gratuitement.

Vos données personnelles seront utilisées aux fins suivantes:

- Conclure et gérer les contrats avec le fournisseur d'énergie;
- Observation de la consommation d'énergie, analyse de profils, conseils et appariement avec l'approvisionnement des fournisseurs d'énergie;
- Gestion et accès à la partie privée du site (zone client);
- Gestion statistique
- Communication et marketing.

12.2 Le traitement des données a pour but la gestion des clients passés, présents et futurs, ce qui implique notamment la proposition et la promotion de produits et services ainsi que la gestion et l'accès à la partie du site Internet réservée aux clients, conformément à la législation relative à la protection de la vie privée et au commerce électronique.

12.3 Le client peut consulter ses données ou en demander la rectification par l'entrepreneur, en faisant parvenir à ce dernier un courrier postal ou électronique accompagné d'une copie de sa carte d'identité. Le client peut utiliser ces mêmes moyens de communication afin d'informer l'entrepreneur qu'il ne souhaite pas recevoir d'offres promotionnelles par téléphone, courrier électronique et/ou courrier postal, en indiquant plus particulièrement les moyens de communication concernés.

Article 13: Cession

13.1 L'entrepreneur est autorisé à céder le contrat à un tiers, à condition qu'il veille à ce que le client ne reçoive pas moins de garanties. En cas de cession, l'entrepreneur en informera le client.

Article 14: Traitement des réclamations

14.1 Un client qui souhaite formuler une réclamation concernant la prestation de service peut s'adresser à l'entrepreneur:

ENBRO S.A.
Kortrijksesteenweg 387 – 8530 Harelbeke

Téléphone : 02 / 899 04 68 (joignable du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30)
E-mail info@gaele.be

14.2 Si le client n'est pas satisfait de la solution ou de la réponse de l'entrepreneur, il peut s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur en vue d'un règlement extrajudiciaire du litige:

Service de Médiation pour le Consommateur
Boulevard du Roi Albert II 8 Bte 1 – 1000 Bruxelles

Téléphone : 02 702 52 00
Fax : 02 808 71 20
E-mail : contact@mediationconsommateur.be
<https://www.mediationconsommateur.be/fr>

14.3 Si le client n'est pas satisfait du fournisseur d'énergie concerné, il peut également s'adresser (après avoir entrepris des démarches auprès du fournisseur d'électricité ou de gaz concerné et/ou avoir fait appel à l'intervention de l'entrepreneur) au Service de Médiation Énergie, en vue d'un règlement extrajudiciaire du litige:

Service de Médiation Énergie
Boulevard du Roi Albert II 8 Bte 6 – 1000 Bruxelles

Téléphone : 02 211 10 60
Fax : 02 211 10 69
E-mail : plainte@mediateurenergie.be
<https://www.mediateurenergie.be/fr>

Article 15: Litiges

15.1 Le droit belge s'applique.

15.2 Les litiges peuvent être portés, au choix de la partie demanderesse, devant le juge du domicile de la partie défenderesse ou devant le juge du lieu d'exécution de l'engagement faisant l'objet du litige.

15.3 Le consommateur peut également faire appel à la plate-forme ODR de règlement en ligne des litiges, via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>



Conditions générales pour les consommateurs et les clients professionnels présentant une consommation annuelle de moins de 50MWh d'électricité et de moins de 100MWh de gaz pour l'ensemble, par clients finals, de leurs points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution

Annexe

Livre VI du Code de Droit économique

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de la S.A. ENBRO
Kortrijksesteenweg 387
8530 Harelbeke

E-mail : info@gaele.be
Téléphone : 02 / 899 04 68

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous :

.....

— Commandé le (*)/reçu le (*) :

.....

— Nom du (des) consommateur(s) :

.....

— Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

— Date

— Signature du (des) consommateur(s)
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

.....

(*) Biffez la mention inutile.