Conditions Générales d'Energy Knights

Article 1 : Définitions

Energy Knights: Energy Knights BV, avec siège social situé au 11, De Regenboog, bte 4, 2800 Malines (Belgique), et numéro d'entreprise BE1001.276.164;
Consommateur: la personne physique qui a conclu un Contrat avec Energy Knights pour des services énergétiques à des fins autres que son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle;
Client: chaque Consommateur qui achète de l'Énergie auprès d'Energy Knights;
Notification: un message écrit qui, comme spécifié plus loin dans ce Contrat, peut être envoyé par email ou par écrit recommandé d'une partie à l'autre;
Énergie: l'électricité;
Gestionnaire de réseau: le gestionnaire du réseau national, régional ou local de transmission, transport et/ou distribution d'Énergie;
Contrat: un Contrat de fourniture et/ou de retour d'Énergie conclu entre le Client et Energy Knights, auquel s'appliquent ces Conditions Générales et les Conditions spécifiques respectives;
Formule de Contrat: le tarif qui est souscrit par le Client et qui fait partie du Contrat;
Point de livraison: le point physique désigné par le Client pour la livraison de l'Énergie consommée en Flandre, où les compteurs analogues et/ou numériques sont installés et identifiés par un ou plusieurs numéros EAN;
Prestations de services la fourniture d'Énergie par Energy Knights au point de livraison désigné par le Client ou le retour d'Énergie générée par le Client à Energy Knights;
Livraison: la livraison d'Énergie au Point de livraison;
Injection d'Énergie: l'Énergie générée par le Client et retournée au réseau de distribution par le biais du compteur numérique;
Remboursement de l'injection d'Énergie: le remboursement dû par Energy Knights au Client pour le retour d'Énergie via le Point de livraison;
Frais: les montants dus par le Client à Energy Knights pour, notamment, (i) la fourniture d'Énergie, y compris le coût fixe de l'abonnement par point de livraison (ii) les impôts et taxes imposés ou perçus par les autorités compétentes (y compris la TVA), contributions, redevances, suppléments et éventuels autres frais et coûts ; (iii) les coûts de transport et de distribution imposés par l'Gestionnaire de réseau, les loyers pour les installations de mesure utilisées au point de livraison, les coûts de mise en service et de démolition du point de livraison, éventuels frais de détermination des compteurs, services de réseau supplémentaires, puissance réactive et puissance de pointe, etc. imposés par le Gestionnaire de réseau ; et (iv) les coûts administratifs si le Client (a) dispose de panneaux solaires avec un convertisseur inférieur à 10 kW et un compteur réversible et/ou (b) participe à quelque forme d'Énergie partagée (peer-to-peer, communautés d'Énergie), et (v) éventuels coûts et indemnités pour retard ou non-paiement, y compris les coûts de notification, d'avis de défaut, de poursuite et de recouvrement, dans le sens le plus large du terme;
Règlementation sur la protection des données: Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 concernant la protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel et la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE;

Politique de confidentialité: la politique de traitement des données à caractère personnel publiée à l'adressehttps://www.energyknights.be/privacy/fr;
Conditions spécifiques: le tarif pour l'Énergie qui fait partie du Contrat conclu entre les parties, tel que modifié ultérieurement;
Système de récompense: les monnaies ('pièces') exprimées en euros qui sont échangées par Energy Knights en fonction des transactions conclues avec les partenaires commerciaux d'Energy Knights;
Espace Client: le partie séparée du site web d'Energy Knights où le Client peut consulter le Contrat et les tarifs applicables à la livraison d'Énergie au point de livraison, modifier et corriger les informations, ajuster les acomptes et indiquer les préférences pour les paiements.

Article 2 : Application des conditions générales

2.1. Ces Conditions Générales sont applicables à tous les Contrats conclus entre Energy Knights et le Client pour ce qui concerne la fourniture d'Énergie par Energy Knights au Client en Flandre.
2.2. Elles forment un tout avec les Conditions spécifiques qui s'appliquent à la formule de Contrat spécifique choisie par le Client.

Article 3 : Objet

3.1. La fourniture d'Énergie par Energy Knights comprend :
- La livraison d'Énergie au Client au (aux) point(s) de livraison désigné(s) par le Client, où le Gestionnaire de réseau est responsable de la livraison physique de l'Énergie ;
- La fourniture d'informations sur la consommation d'Énergie du Client au (aux) point(s) de livraison désigné(s) ;
- La fourniture de service client et d'assistance pour les questions et les problèmes liés à la fourniture d'Énergie.

La livraison d'Énergie par Energy Knights est soumise à la condition que le point de livraison est connecté au réseau électrique en Flandre, ce qui relève de la responsabilité de le Gestionnaire de réseau.

3.2. Energy Knights fournira la fourniture d'Énergie avec soin et compétence, et s'efforcera de fournir la fourniture d'Énergie à un niveau qui répond aux normes et aux attentes en vigueur.
3.3. Energy Knights n'est pas responsable de tout dommage ou perte résultant d'une défaillance dans la qualité de la fourniture d'Énergie, à moins que cette défaillance ne soit due à une intentionnelle ou grave négligence de la part d'Energy Knights. Energy Knights ne peut être tenue responsable que pour les dommages exclusivement causés par sa propre défaillance.

Article 4 : Conclusion du Contrat

4.1. Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours suivant l'acceptation de la formule de Contrat par le Consommateur, qui peut être exercé en envoyant un avertissement par lettre recommandée à Energy Knights. Si la fourniture d'Énergie est commencée dans le délai où le Consommateur peut exercer son droit de rétractation, ce droit de rétractation ne s'applique pas à l'Énergie déjà livrée.

4.2. La fourniture d'Énergie commencera à la date à laquelle Energy Knights aura confirmé par écrit au Client que la fourniture d'Énergie peut commencer, après que Energy Knights aura été enregistrée comme fournisseur par le Gestionnaire de réseau pour le Point de livraison dans le registre des points de livraison du Gestionnaire de réseau (la "**Date de début**"). Cette confirmation peut être soumise à des conditions, notamment le paiement de factures échues d'Energy Knights et/ou d'un autre fournisseur d'Énergie, ou le paiement d'une garantie. Cette garantie ne peut excéder 3 mois de consommation estimée, au cours desquels le Client déclare expressément que Energy Knights a le droit d'utiliser cette garantie pour payer les dettes du Client.

Article 5 : Procuration

En acceptant le Contrat, le Client accorde à Energy Knights, le cas échéant, le mandat de (i) demander et/ou transmettre toutes les informations nécessaires à des tiers, y compris le Gestionnaire de réseau, et (ii) prendre en charge et/ou transférer d'autres Contrats pour la Livraison d'Énergie que le Client aurait conclus avec des tiers et qui concernent le point de livraison pour permettre la Livraison d'Énergie. Le Client est responsable de la résiliation de son Contrat pour la Livraison d'Énergie avec un autre fournisseur.

Article 6 : Durée et fin du Contrat

6.1 En fonction du choix de la formule de Contrat effectué par le Client, Energy Knights s'engage à fournir les services pour une période déterminée ou indéterminée, à compter de la date d'entrée en vigueur, sauf accord contraire entre Energy Knights et le Client (la "période de Contrat"). À moins qu'un Contrat à durée déterminé n'ait été résilié conformément à l'article 4.1, 6.3 ou 6.4, la période de Contrat sera automatiquement prolongée pour la période définie dans les Conditions spécifiques.

6.2 La livraison physique commence dès qu'Energy Knights est enregistré en tant que fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau.

6.3 Chacune des parties a le droit de résilier le Contrat à tout moment et sans indemnité, sous réserve que la partie qui notifie la résiliation avertisse l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un délai de préavis de 3 semaines lorsque le Contrat est résilié par le Client, et de 2 mois lorsque le Contrat est résilié par Energy Knights, à compter de la date de Notification. Les Prestations de services seront toutefois poursuivis après la résiliation conformément aux conditions en vigueur au moment de la Notification de résiliation, jusqu'à ce que le Client désigne un nouveau fournisseur ou que Energy Knights ne soit plus inscrit comme fournisseur pour le point d'accès dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau.

6.4 Le Contrat sera automatiquement résilié lorsque :

- le Client déménage à un adresse où Energy Knights ne peut pas fournir l'Énergie, et ce à la date d'effet du déménagement ;
- le Client n'a pas payé les montants dues dans les 45 jours calendaires suivant la Notification par lettre recommandée. Si le Client conclut un Contrat de fourniture d'Énergie avec un autre fournisseur, Energy Knights transitera la Livraison d'Énergie au fournisseur social Fluvius à l'expiration de cette période.

6.5 Au cas où les Prestations de services sont résiliées, Energy Knights fera tout effort raisonnable pour mettre fin aux services le plus rapidement possible et informera le Client de la résiliation.

Article 7 : Frais

7.1 Les prix et tarifs applicables aux Prestations de services fournis par Energy Knights sont indiqués dans l Formule de Contrat choisie par le Client lors de la signature et/ou de la renouvellement du Contrat avec Energy Knights.

7.2 Si la Formule de Contrat choisie par le Client comprend des tarifs variables, le Client peut les consulter via l'Espace Client.

Article 8 : Facturation et paiement

8.1 Toutes les factures d'Energy Knights sont envoyées par courriel au Client et sont payables dans un délai de 15 jours calendaires à compter de leur émission sur le compte bancaire indiqué. Un paiement est considéré comme effectif lorsque le Client fournit les informations de structure correctes du virement.

8.2 Si l'Énergie est livrée à un point d'accès équipé d'un compteur analogique, Energy Knights établit une facturation annuelle, en fonction de factures d'acomptes mensuels qui peuvent être ajustées par le Client dans l'Espace Client. Si le point d'accès est équipé d'un compteur numérique, le Client a le choix entre une facturation annuelle avec des acomptes mensuels fixes ou une facturation mensuelle avec des acomptes dynamiques mensuels. Seul dans le cas d'une facturation annuelle, le Client peut ajuster le montant des acomptes mensuels fixes si nécessaire.

8.3 Le Client a le choix de payer par virement ou par domiciliation. Dans le cas de domiciliation, Energy Knights offrira le paiement à l'organisme financier indiqué par le Client dans l'Espace Client à la date d' échéance de la facture.

8.4 Si ce n'est pas spécifié dans les Conditions spécifiques, Energy Knights envoie les factures au Client en conformité avec les acomptes définis lors de la sélection de la Formule de Contrat par le Client. La lecture du compteur est déterminée par le Gestionnaire de réseau, et il est de la responsabilité d'Energy Knights d'établir la facture périodique dans les 6 semaines suivant la réception des données de mesure du Gestionnaire de réseau. Cette facture est établie sur la base des données de mesure établies par le Gestionnaire de réseau, qui peuvent concerner différentes périodes de mesure, telles que définies par le Gestionnaire de réseau et la réglementation applicable. Il est de la seule responsabilité du Client de vérifier l'exactitude de ces données et, si nécessaire, de communiquer les états de compteur corrects à Energy Knights pour demander une correction au Gestionnaire de réseau.

8.5 Le coût des Notifications pour non-paiement ou paiement tardif est de 8 € par Notification par e-mail et de 20 € pour une Notification par lettre recommandée. Les premières trois notifications par an sont gratuites.

8.6 Energy Knights a le droit de réclamer des dommages et intérêts d'un montant de :

- EUR 20 si le solde dû et échu est inférieur à EUR 150 EUR, hors TVA ;
- EUR 30, augmenté de 10 % du solde dû et échu dans la tranche entre EUR 150 et EUR 500, dans chaque cas hors TVA ;
- EUR 65 euros, augmenté de 5 % du montant dû et échu au-delà de la tranche supérieure à EUR 500, hors TVA, avec un maximum de EUR 2 000, hors TVA. De plus, les factures non échues deviennent immédiatement exigibles, sans qu'il soit nécessaire de nouvelles Notifications.

Article 9 : Force majeure ; interventions du Gestionnaire de réseau

9.1 Energy Knights n'est pas responsable des perturbations ou des interruptions de la prestation qui sont le résultat d'événements hors de son contrôle, tels que des

perturbations du réseau, des calamités naturelles, des travaux d'entretien et d'installation effectués par les Gestionnaires de réseau, des mesures gouvernementales ou d'autres événements qui peuvent influencer la prestation. Le Client reconnaît également que seul le Gestionnaire de réseau est responsable de la connexion du point d'accès au réseau électrique, de l'installation et de la suppression des compteurs, du gestion du réseau électrique et de la continuité de la livraison d'électricité.

9.2 Si possible, Energy Knights informera le Client à l'avance de tout perturbations ou interruptions de la prestation.

Article 10 : Obligations du Client

10.1 Le Client s'engage à conserver ses données personnelles, telles que détenues et mises à disposition par Energy Knights via l'Espace Client, à tout moment complètes et exactes. Le Client doit mettre à jour immédiatement tout changement de ces données via l'Espace Client. Le Client est conscient que de tels changements peuvent avoir un impact sur le Contrat, notamment sur les tarifs et les rémunérations applicables.

10.2 Le Client reconnaît que le paiement en temps et en heure, complet et sans condition, des factures d'Energy Knights est une obligation essentielle. Energy Knights a le droit, outre la demande d'indemnité pour dommages et intérêts prévue à l'article 8.3, de suspendre ou de résilier la prestation si le Client : (i) ne se libère pas de ses obligations de paiement à temps ; (ii) ne fournit pas les garanties nécessaires que Energy Knights lui a demandées ; (iii) est sous le contrôle d'un Gestionnaire de réseau ou d'une autorité gouvernementale.

10.3 Le Client utilisera l'Énergie livrée au point d'accès uniquement pour son propre compte. Si un tiers est responsable du paiement des factures d'Energy Knights, le Client s'engage à ce que ce tiers soit solidairement responsable du paiement des factures d'Energy Knights et soit lié par les dispositions de ce Contrat.

10.4 Le Client veillera à ce que (i) la lecture du compteur par le Gestionnaire de réseau se déroule de manière correcte, (ii) il vérifie les données de mesure utilisées par Energy Knights pour établir la facture ; et (iii) si nécessaire, il fournira une photo de l'état de compteur le plus récent à Energy Knights via l'Espace Client.

Article 11: Système de récompense

11.1 Energy Knights offre la possibilité au Client de gagner des réductions en argent sur la somme due à Energy Knights en cas de visite des sites web des partenaires commerciaux d'Energy Knights via l'Espace Client et d'effectuer des achats.

11.2 Les réductions attribuées dans le cadre du système de récompense seront déduites de la facture par Energy Knights. Ces réductions seront calculées sur la base de montants fixes ou de pourcentages indiqués dans l'Espace Client, et seront déduites lorsque le Client aura effectué des achats auprès des partenaires commerciaux d'Energy Knights. Les montants d'achat considérés sont exclus des bons d'achat utilisés, d'autres réductions et de la TVA.

11.3 Energy Knights déduira ces réductions (i) dans un délai de 3 mois suivant la date à laquelle le partenaire commercial d'Energy Knights notifie à Energy Knights que le Client a satisfait à toutes les conditions, (ii) si le Contrat n'a pas été résilié à la date à laquelle Energy Knights reçoit cette confirmation, (iii) dans la mesure où le Client n'a pas de solde en cours d'exécution avec Energy Knights.

11.4 Le Client reconnaît expressément que Energy Knights n'est pas impliqué dans la relation entre le Client et les partenaires commerciaux pour ce qui concerne les achats effectués par le Client, et se tournera exclusivement vers ce partenaire

commercial en cas de questions, réclamations et/ou remarques, y compris les conditions spécifiques éventuellement imposées par ce partenaire commercial.

Article 12: Déménagement - Transfert

12.1 Si le Client déménage pendant la durée du Contrat, le Client doit informer Energy Knights de ce transfert en utilisant le formulaire prévu à cet effet disponible dans l'Espace Client. Sur la base des informations fournies par le Client à Energy Knights (par exemple, les relevés de comptages, la nouvelle adresse, etc.), Energy Knights indiquera si un nouveau Contrat peut être établi, en cas de besoin, avec les nouvelles conditions applicables. Un déménagement n'est également considéré comme administrativement complet que lorsque le Client a obtenu toutes les informations nécessaires (y compris le document de reprise d'énergie rempli par ou au nom de la personne qui disposait auparavant d'un contrat pour la fourniture d'Énergie au Point de Raccordement en question).

12.2 Le Client n'est pas autorisé à transférer ce Contrat à un tiers sans l'accord écrit préalable d'Energy Knights, accord qui peut être soumis à des conditions. De plus, des modifications peuvent être apportées aux Conditions Particulières, notamment si le Client déménage dans une région où un autre Gestionnaire de Réseau est actif

12.3 La livraison à l'adresse nouvelle commencera à compter de la date de transfert communiquée par le Client, sous réserve que cette date soit confirmée par le gestionnaire de réseau.

Article 13: Traitement des données personnelles

13.1 Energy Knights traite les données personnelles du Client conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la politique de confidentialité, qui font partie intégrante du présent Contrat.

13.2 La déclaration de confidentialité et la politique de confidentialité contiennent (i) un aperçu des données personnelles traitées par Energy Knights dans le cadre de ses Prestations de services au Client, ainsi que des activités de traitement entreprises, et (ii) les droits et obligations du Client en ce qui concerne ses données personnelles, y compris le droit d'amélioration, de suppression et de rétractation du traitement et de la transmission de ces données.

Article 14: Utilisation de l'Espace Client

14.1 L'Espace Client est une plateforme en ligne où Energy Knights met à disposition des informations relatives aux Contrats conclus avec le Client, au consommation, aux factures, au statut des paiements, etc. Energy Knights accorde au Client une licence d'utilisation personnelle, révocable, non exclusive et non transférable pour utiliser l'Espace Client.

14.2 Lors de l'utilisation de l'Espace Client, le Client s'engage à se comporter de manière normale et prudente. Le Client s'engage à ne pas communiquer à des tiers ses informations d'identification et son mot de passe permettant l'accès à l'Espace Client.

14.3 Il est interdit au Client d'utiliser l'Espace Client pour commettre des infractions légales. En particulier, mais non exclusivement, il est interdit au Client de :

i) effectuer des actions dont il sait ou devrait savoir qu'elles pourraient causer des conséquences négatives pour le fonctionnement de l'Espace Client ;

ii) essayer d'accéder aux bases de données, aux services et aux modules de l'Espace Client sans avoir obtenu l'autorisation, y compris en contournant les mesures de sécurité mises en place par Energy Knights ;
iii) essayer d'accéder à des ordinateurs ou des systèmes de traitement de l'information sans avoir obtenu l'autorisation (piratage) ; envoyer des messages non sollicités (courrier indésirable) ou télécharger des virus ou des logiciels malveillants ;
iv) diffuser des messages offensants, provocateurs, blessants, racistes ou discriminatoires, ainsi que des menaces ;
v) diffuser des informations qui contreviennent aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ; diffuser du contenu protégé par le droit d'auteur sans autorisation ; créer une copie de l'Espace Client ; décompiler, démonter ou réaliser en forme visible l'Espace Client ; apporter des modifications à l'Espace Client ;
vi) utiliser l'Espace Client à des fins autres que celles prévues par Energy Knights.

14.4 Energy Knights a le droit de supprimer ou de ne plus mettre à disposition des données qui contreviennent à l'article 4.1 sans préavis, et/ou de suspendre ou d'annuler l'accès de tout Client qui ne respecte pas ces dispositions.

Article 15: Questions et réclamations

15.1 Le Gestionnaire du réseau fournit régulièrement les données de consommation et les données de production éventuelles du Client à Energy Knights, qui utilisent ces données pour calculer les Frais dus au Client. Si une partie conteste l'exactitude de ces données, elle peut faire inspecter l'installation de mesure au Point de livraison à ses frais. Si des écarts sont constatés entre la consommation réelle du Client et les frais facturés en fonction des données disponibles pour Energy Knights, la différence sera soit compensée soit facturée supplémentairement par Energy Knights.
15.2 Les questions et les réclamations peuvent être formulées au service client d'Energy Knights via le formulaire en ligne disponible dans l'Espace Client, puis Energy Knights peut contacter le Client.
15.3 Si aucune solution amiable n'est trouvée, le Client peut déposer une réclamation auprès du Médiateur de l'Energie (https://www.ombudsmanenergie.be/nl).
15.4 Si le Contrat a été conclu en ligne, le Client peut également faire appel au plateforme ODR pour la résolution en ligne de litiges (ec.europa.eu/consumers/odr/).

Article 16: Divers

16.1 Ces Conditions Générales sont en vigueur à partir du 8 juin 2024.
16.2 Ces Conditions Générales déterminent, avec les Conditions Particulières applicables au formulaire de Contrat choisi par le Client, les droits et obligations des parties en ce qui concerne l'objet du Contrat.
16.3 Energy Knights a le droit de modifier le contenu du Contrat à tout moment, et ce en informant le Client par couriel du fait qu'une nouvelle version prendra effet dans le délai indiqué dans le courriel. Si le Client ne consent pas aux modifications proposées, il doit informer Energy Knights dans les 7 jours suivant la date de réception du courriel et expliquer pourquoi les clauses modifiées ne sont pas acceptables pour le Client. Sauf disposition contraire, toutes les autres modifications et additions au Contrat sont valides si elles sont convenues par écrit et signées par les deux parties.

16.4 Excepté si cela est expressément prévu dans ce Contrat, la renonciation à un droit par l'une des parties ou la circonstance où l'une des parties ne poursuit pas une réclamation en raison d'une faute contractuelle de l'autre partie ne constitue pas une renonciation à un droit en ce qui concerne une faute contractuelle ultérieure. Une partie ne peut être considérée comme ayant renoncé à un droit ou une demande en vertu de ce Contrat ou en ce qui concerne une non-conformité de l'autre partie, à moins que cette renonciation ne soit pas expressément faite et communiquée par écrit.

16.5 En cas de force majeure, l'exécution du Contrat sera suspendue. La partie qui se réfère à la force majeure doit la prouver et informer l'autre partie par écrit dès que possible. Si la suspension dure plus de 3 mois ou s'il est établi que cette période sera au moins de 3 mois, chaque partie peut résilier le Contrat par écrit avec effet immédiat, sans être tenue de verser une indemnité pour tout dommage.

16.6 Les parties conviennent expressément que l'invalidité ou l'inexécution d'une ou plusieurs clauses du Contrat ne portent pas atteinte à la validité ou à l'exécution des autres clauses du Contrat. Ces dernières clauses restent en vigueur. Les parties s'engagent à remplacer les clauses invalides ou inexécutables par d'autres clauses ou mesures d'exécution, dans la mesure du possible, pour mettre en œuvre l'objectif commun des parties.

16.7 Ce Contrat est régi et doit être interprété en vertu du droit belge. Seules les cours de la résidence du Client sont compétentes pour connaître de tout litige. Dans un premier temps, les parties chercheront toujours à trouver une solution amiable.