

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. Généralités : champ d'application et primauté des réglementations applicables

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute personne (ci-après dénommé l'« Utilisateur ») qui se voit fournir des travaux, services ou fournitures par Sibelga, hors fourniture d'énergie.

Les présentes conditions générales ne portent pas préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment les Règlements techniques applicables en Région de Bruxelles-Capitale ([Documents - Sibelga](#)).

Les conditions générales sont approuvées par BRUGEL, le régulateur bruxellois pour le marché du gaz et de l'électricité et annexées aux Règlements techniques. Par conséquent, elles primeront sur les échanges entre parties. Si des modifications aux conditions générales interviennent, ces modifications seront applicables à dater de leur approbation pour toute nouvelle offre. Pour les relations déjà existantes, les anciennes dispositions resteront d'application.

### 2. Prise de connaissance et acceptation des conditions générales

Les conditions générales font partie intégrante des dispositions applicables à l'Utilisateur. Elles sont disponibles sur le site internet de Sibelga. Elles sont transmises à l'Utilisateur en même temps qu'une offre ou un devis et sont considérées comme acceptées lors de l'acceptation du devis ou de l'offre. Les échanges par voies électroniques ont une valeur probante similaire aux échanges par papier.

### 3. Travaux : offre-devis : modifications et délais d'exécution

Sibelga et l'Utilisateur définissent ensemble les travaux à effectuer. Sibelga respecte les prescriptions techniques applicables qu'elles soient légales, sectorielles ou nécessaires à la sécurité et à la fiabilité du réseau. L'Utilisateur respecte les exigences techniques de Sibelga telles que définies par la réglementation applicable et/ou document motivées par la configuration des lieux. Sans préjudice des dispositions des Règlements techniques applicables, l'Offre sera établie dans un délai de 20 jours ouvrables à partir du moment où un dossier complet est réceptionné, sauf spécificités particulières du dossier (p.ex. si celui-ci nécessite une extension du réseau, en cas de projet important de promotion immobilière). L'Offre émise par Sibelga a une durée de validité de six mois. L'Utilisateur peut demander des modifications de l'Offre et ce jusqu'à deux jours ouvrables avant la date prévue pour l'exécution des travaux. Ces modifications généreront une nouvelle offre qui devra respecter les prescriptions techniques applicables. L'Utilisateur acceptera les conséquences de cette nouvelle offre au niveau des coûts (un montant de 25 € de frais administratifs sera comptabilisé, sans préjudice des frais réels engendrés, comme les frais de réservation de la voirie etc.) et des tarifs (si une nouvelle période tarifaire a débuté, les nouveaux tarifs seront automatiquement d'application sur la nouvelle offre). Si des modifications sont demandées dans les deux jours ouvrables avant la date prévue pour l'exécution des travaux, Sibelga se réserve le droit de postposer la date des travaux.

### 4. Tarifs applicables

Les tarifs appliqués par Sibelga sont les tarifs approuvés par BRUGEL au moment de l'émission de l'offre et/ou du devis, si une offre ou un devis est émis. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de BRUGEL et de Sibelga ([Tarifs - Sibelga](#)).

### 5. Réclamations concernant les travaux, services et fournitures

Les défauts apparents, existants lors des travaux, services ou fournitures que l'Utilisateur peut déceler sans examen approfondi, sont considérés comme acceptés si l'Utilisateur n'a pas protesté par écrit auprès de Sibelga dans le mois de la prestation ou de la livraison. Aucune garantie ne sera fournie sur ces défauts apparents.

### 6. Responsabilités

Sans préjudice des défauts apparents, Sibelga sera responsable des malfaçons occasionnées par son intervention. En particulier, Sibelga veillera à indemniser l'Utilisateur dans les hypothèses définies dans les ordonnances Gaz et Electricité disponibles sur [Documents - Sibelga](#) ou en cas de fautes commises dans la réalisation des travaux.

### 7. Paiement des factures émises par Sibelga

Le montant de toute facture émise sans émission préalable d'un devis doit être payé dans les 30 jours calendrier qui suivent la date de son envoi. Un délai de trente jours supplémentaires peut être demandé par un pouvoir public si les procédures internes rendent ce délai supplémentaire nécessaire. En cas de non-paiement dans ce délai, un rappel est envoyé et les frais postaux pourront être facturés, les intérêts légaux de retard commenceront à courir à dater de ce rappel.

En cas de non-paiement dans les 30 jours calendrier de l'envoi du rappel, une ultime mise en demeure sera envoyée. Le montant dû sera augmenté d'office d'un montant forfaitaire de 15 € pour frais administratifs. En cas d'absence de paiement après mise en demeure, les sommes dues seront recouvrées par toutes voies de droit, ce qui impliquera une augmentation des frais (frais d'huissier, frais de justice etc).

S'agissant des offres de Sibelga (pour des travaux nécessitant un devis), elles doivent être payées dans leur totalité avant l'exécution des travaux, sauf exception justifiée et dûment motivée. Les travaux sont planifiés après que le paiement de l'offre a été enregistré et que l'Utilisateur a pris contact avec la personne de contact de Sibelga. Si les travaux sont planifiés plus de 18 mois après le paiement de l'offre, intervenu durant la période de validité de l'offre, Sibelga se réserve le droit d'actualiser l'offre en appliquant les tarifs en vigueur au moment de la planification des travaux. En cas de paiement partiel, les travaux ne seront pas exécutés. Le cas échéant, une nouvelle offre pourra être émise avec imputation des frais administratifs et adaptation tarifaire éventuelle.

### 8. Vie privée

Dans la mesure où des données à caractère personnel sont traitées, le responsable du traitement est Sibelga SC, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles (banque carrefour des entreprises n°0222-869-673). La politique détaillée de Sibelga en matière de protection des données à caractère personnel est disponible sur le site Internet de Sibelga (<https://www.sibelga.be/fr/privacy>).

Sibelga traite les données à caractère personnel des Utilisateurs pour les finalités suivantes : l'exploitation, l'entretien, le développement et la gestion du réseau de distribution, l'accès au réseau et à la fourniture de gaz et d'électricité pour les Utilisateurs, la facturation des Utilisateurs, la procédure de récupération de créances impayées et l'accomplissement de ses obligations légales et réglementaires et de ses missions de service public. Ce traitement est nécessaire à l'exécution des missions d'intérêt public confiées à Sibelga par les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 organisant les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les règlements pris en exécution de ces ordonnances.

Sibelga s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour respecter le règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données. Sauf exceptions limitées et pour lesquelles une information spécifique est effectuée, Sibelga n'effectue pas de transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne. Les données personnelles traitées par Sibelga sont soit fournies directement par l'Utilisateur, soit transmises à Sibelga par un fournisseur commercial, par le biais du registre d'accès.

Les données personnelles traitées par Sibelga peuvent être transmises à des autorités publiques sur base d'un fondement légal approprié mais également aux fournisseurs commerciaux ainsi que le cas échéant à des partenaires de recouvrement.

Chaque Utilisateur, personne physique, a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes, de demander leur effacement ou la limitation de leur traitement dans la mesure où les finalités de traitement définies ci-avant sont remplies ou peuvent encore l'être. Pour ce faire, l'Utilisateur adresse une demande écrite, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à Sibelga SC, Data Protection Officer, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles ou un email à l'adresse [Sibelga-DPO@sibelga.be](mailto:Sibelga-DPO@sibelga.be).

Les données personnelles seront conservées le temps nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-avant avec une durée complémentaire de trois ans. Chaque Utilisateur peut en toute hypothèse adresser une réclamation à l'Autorité de Protection des Données (Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

### **9. Intervention urgente - Déplacement inutile, annulé ou reporté**

Les travaux effectués d'urgence, par le service de garde en ce compris les mises en sécurité ne sont pas facturés à l'exception des déplacements inutiles. En cas de déplacement inutile d'un technicien ou d'une équipe de Sibelga au sens de l'article 19 du Règlement technique, l'Utilisateur se verra facturer des frais de déplacement inutile conformément aux tarifs visés au point 4.

Tout report d'une prestation planifiée à l'initiative ou avec l'accord de l'Utilisateur lui est facturé, conformément à l'article 19 du règlement technique et aux tarifs disponibles via le lien [Tarifs - Sibelga](#), lorsque ce report est demandé par l'Utilisateur dans les deux jours ouvrables qui précèdent cette prestation.

Toute annulation d'une prestation planifiée à l'initiative ou avec l'accord de l'Utilisateur lui est facturée conformément à l'article 19 du règlement technique et aux tarifs visés au point 4, lorsque cette annulation est demandée par l'utilisateur du réseau de distribution dans les deux jours ouvrables qui précèdent cette prestation.

### **10. Propriété du branchement**

Sibelga est propriétaire du réseau de distribution, en ce compris les branchements et installations jusqu'aux compteurs. L'Utilisateur n'acquiert pas, par dérogation aux articles 546 et 712 du Code civil, la propriété des éléments constitutifs du branchement, quelle que soit son intervention financière.

Sibelga acquiert, de plein droit et à titre gratuit, la propriété du coffret à dater de la mise en service du raccordement.

### **11. Règlement des litiges**

Le droit belge et le droit de la Région de Bruxelles-Capitale sont seuls applicables. En cas de contestation, une solution amiable pourra être recherchée dans le respect des principes légaux applicables, à la demande de l'Utilisateur. À défaut de demande de règlement amiable ou en cas d'échec de celui-ci, les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents. En l'absence de précisions dans les présentes conditions générales, le droit commun reste applicable.

Les Utilisateurs peuvent également déposer une plainte, dûment motivée et écrite sur la base du formulaire mis à disposition sur le site de BRUGEL, auprès du Service des Litiges de Brugel :

- par mail ([plainte.klacht@brugel.brussels](mailto:plainte.klacht@brugel.brussels)),
- par courrier (BRUGEL – Service des Litiges, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles),
- en la déposant sur place (BRUGEL, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles).

La recherche d'une solution amiable auprès du service des plaintes de Sibelga accessible à l'adresse suivante ([gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be](mailto:gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be)) est un préalable obligatoire au dépôt d'une plainte devant le Service des Litiges de Brugel.