

# CONDITIONS DE FACTURATION GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES

---

## 1. Conditions Générales de Facturation

### 1. En général

Ces Conditions Générales de Facturation constituent - ensemble avec les Conditions Particulières et les règlements généraux, particuliers et techniques - le cadre juridique des actions de tout client vis-à-vis de TMVW. Dans ce qui suit, la notion exploitant remplacera TMVW.

En cas de conflit entre Conditions Générales et Particulières, les Conditions Particulières sont déterminantes.

#### 1.1 Définitions

**Client** : la personne physique ou de droit à qui l'exploitant facture les services fournis et qui est tenue à se conformer aux obligations inhérentes aux services ou marchandises livrées. Il s'agit d'une des personnes suivantes :

- a) l'abonné ;
- b) l'abonné disposant d'un branchement domestique ou dont on soupçonne irréfutablement qu'il dispose d'un branchement domestique ;
- c) l'utilisateur d'un captage d'eau privé qui dispose d'un branchement domestique ou dont on soupçonne irréfutablement qu'il dispose d'un branchement domestique ;
- d) l'utilisateur de l'assainissement individuel ;
- e) autre client : le rapport juridique entre le client et l'exploitant est une offre signée ou un accord verbal ou un contrat signé, étant entendu que tout ce qui n'est pas stipulé formellement dans les accords entre parties a comme conséquence que les dispositions du Règlement Général et Technique sont d'application. Les services non-publics font eux aussi part d'un contrat, d'une offre signée ou d'un accord verbal.

**Personne causant préjudice** : Tout entrepreneur mandaté par l'exploitant, qui cause préjudice à un réseau géré par l'exploitant et/ou cause préjudice à des tiers.

La facturation par l'exploitant des dégâts subis par l'exploitant, à une personne (soupçonnée) causer préjudice, n'est pas précédée de facto d'une offre ou d'un accord, mais trouve son origine dans la constatation des faits.

**Force majeure** : conditions anormales et non-prévues qui sont indépendantes de la volonté de celui qui y fait recours, et dont les conséquences ne pouvaient être évitées malgré toutes les précautions prises, empêchant ainsi l'exécution de l'engagement, jusqu'à l'arrêt de la force majeure.

## 2. Conditions de paiement

- 2.1 Nos factures sont payables de droit et sans mise en demeure, au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture.
- 2.2 En cas de paiement tardif, toutes les créances deviennent redevables.
- 2.3 En cas de non-paiement ou paiement partiel, le client reçoit successivement un rappel et une mise en demeure. La mise en demeure non-recommandée entrainera un coût administratif de 10 euros. La mise en demeure par recommandée impliquera des dommages et intérêts décrits sous point 4.

- 2.4 Le paiement, même partiel, laisse toujours supposer que la livraison de biens ou de services a été acceptée et approuvée par le client (en ce qui concerne le prix, la qualité et la quantité), sauf si le client a protesté la facture endéans le délai stipulé sous point 3.
- 2.5 En cas de non-paiement ou paiement partiel des créances dues par le client, l'exploitant se réserve le droit de suspendre les travaux jusqu'au règlement de celles-ci. L'exploitant ne peut être tenu responsable des dégâts éventuels qui en suivent.
- 2.6 Toutes les marchandises restent la propriété de l'exploitant jusqu'au paiement intégral de la facture concernée.

### **3. Acte de protêt**

- 3.1 Une contestation de facture peut être formulée jusqu'à six mois après sa date d'émission. Après cette date, elle ne sera plus acceptée. Rectification de montants dus ne peuvent se faire que maximum 24 mois dans le passé à compter de la date de facturation (conforme art. 18 du Règlement Général de Vente d'eau).
- 3.2 Une contestation au sujet de dégâts causés par une erreur de l'exploitant ou son mandataire suite à l'exécution de travaux, ne sera prise en considération que si celle-ci est notifiée à l'exploitant par lettre recommandée endéans les 20 jours ouvrables. Il incombe entièrement au requérant d'en fournir la preuve.

### **4. Coûts administratifs, dédommagements et intérêts en cas de non-paiement ou paiement partiel**

- 4.1 Les coûts par mise en demeure non-recommandée s'élèvent à 10 euros et sont à la charge de la partie négligente.
- 4.2 En cas de paiement tardif ou partiel, des intérêts et dédommagements sont facturés de droit.
- 4.3 L'intérêt de retard est appliqué à partir de la date d'envoi par recommandé de la mise en demeure. Le taux légal d'intérêt est d'application.
- 4.4 Au cas où le client a droit au paiement de la part de l'exploitant à cause d'une facturation erronée ou remboursement tardif, le client a également droit au paiement d'intérêts au taux légal. Conforme 4.1, le coût d'une mise en demeure non-recommandée est à la charge de l'exploitant.
- 4.5 À partir du jour de l'envoi de la mise en demeure recommandée, la dette est en plus majorée d'une indemnisation forfaitaire de 10% du montant à découvert, à la charge de la partie négligente, comme indemnisation des coûts de recouvrement non-judiciaire.

### **5. Offre de prix**

- 5.1 Les travaux et/ou services et/ou livraisons comme décrits dans l'offre ne seront exécutés que si l'exploitant a reçu le paiement intégral de tous les montants échues au nom du client, inclus d'autres adresses de consommation.
- 5.2 En cas de non-paiement, l'exploitant se réserve le droit de suspendre la livraison de services ou de marchandises additionnels. De plus, il se réserve le droit de considérer de droit et sans mise en demeure préalable la convention comme dissoute pour la totalité ou pour la partie qui n'a pas encore été exécutée/livrée.
- 5.3 Toute offre de prix reste sans engagement, sauf si l'exploitant l'a signée pour accord. Chaque commande doit être acceptée explicitement et par écrit avant de pouvoir l'engager. La signature de l'offre pour un branchement au réseau de l'eau/raccordement domestique implique que le signataire accepte le Règlement Général et Particulier de Vente d'eau, partie raccordement domestique incluse, comme ayant un caractère opposable. Il confirme de le respecter.

- 5.4 Les délais de livraisons mentionnés sont approximatifs. Le dépassement du délai ne peut engendrer le paiement de quelque dédommagement ou autre sanction que ce soit. Tous les cas de force majeure prolongent le délai d'exécution.
- 5.5 La durée de validité d'une offre est fixée à six mois à partir de sa date de rédaction. Cette date est mentionnée sur l'offre. Passé ce délai, l'exploitant dispose du droit d'adapter les prix.
- 5.6 L'offre de prix est rédigée à base d'informations fournies par le client. Toute modification de ces informations peut entraîner un changement de prix, même si le contrat a été conclu antérieurement.
- 5.7 En cas d'annulation de la commande ou coûts de rupture du contrat, une somme forfaitaire de dédommagement sera due à la contrepartie dans les cas suivants :
- annulation non-annoncée : 100 % du prix ;
  - annulation annoncée à l'avance (moins de 7 jours de suite) : 1/3 de la valeur de la commande ;
  - annulation annoncée à l'avance (plus de 7 jours de suite): pas de frais.

## **6. Responsabilité**

Le client interdira dans la mesure du possible l'accès aux tiers aux endroits où l'exploitant exécute des travaux. Au cas où celui-ci ne l'interdit pas, sa responsabilité pourra être mis en cause quant aux dommages apportés à des tiers ou leurs biens suite aux travaux exécutés.

## **7. Confidentialité**

Les données du client sont destinées à la base de clients de TMVW. TMVW traitera les données personnelles en accord avec les dispositions de la législation et la réglementation actuelle, dont le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (EU) 2016/679 du 27 avril 2016). L'exploitant ne les communiquera pas à des tiers sans l'accord du client, sauf s'il en est obligé par les pouvoirs publics. Les intermédiaires commerciaux de l'exploitant ne sont pas considérés comme tiers.

## **8. Litiges et droit applicable**

- 8.1 Tout litige est exclusivement soumis au droit belge.
- 8.2 Tout litige du niveau de compétence Justice de Paix relève de la compétence exclusive territoriale de la Justice de Paix, déterminée par le domicile du débiteur.
- 8.3 Tout litige du niveau de compétence tribunal de l'entreprise relève de la compétence exclusive territoriale du tribunal de l'entreprise de Gand, section Gand.
- 8.4 Tout litige du niveau de compétence tribunal de première instance doit être traité par les tribunaux de première instance, déterminés par le lieu de livraison ou l'exécution des services.

## **2. *Conditions Particulières de Facturation***

### **A. Client eau alimentaire**

#### **1. Définitions techniques**

- 1.1 Le 'Règlement Technique pour eau potable destinée à la consommation humaine' détermine les exigences techniques au sujet de la prise d'eau et une installation privée, auxquelles les installations d'eau destinée à consommation humaine doivent être conformes. Ces documents peuvent être obtenus sur simple demande écrite ou par téléphone.

- 1.2 En ce qui concerne l'enregistrement du volume d'eau consommée, l'exploitant réfère à l'article 13 du Règlement Général et Particulier de Vente d'eau.

## **2. Suspension et cessation de la livraison**

- 2.1 Si, après avoir reçu le rappel et la mise en demeure mentionnée sous article 2 des Conditions Générales, le paiement n'a toujours pas atteint l'exploitant, les mesures suivantes seront prises dans le cas de présence de domiciliés à l'adresse de raccordement :
- passage à l'encaissement juridique de la dette à découvert ;
  - présentation du dossier à la Commission Locale pour l'Énergie (CLE). Cette commission peut entre autres décider de limiter ou de suspendre la livraison d'eau.
- 2.2 Pour les clients non-domestiques, indépendamment de la présence de domiciliés, le recouvrement judiciaire de la dette due et/ou la suspension de la livraison sera appliqué après l'envoi du rappel et de la mise en demeure, mentionnés dans l'article 2 des Conditions Générales de Facturation.
- 2.3 Indépendamment de la présence de domiciliés à l'adresse de raccordement, tous les coûts générés sont à charge du client.
- 2.4 En cas de réorganisation juridique, toutes les factures dues deviennent exigibles de suite. Le cas échéant, nous nous réservons le droit de mettre fin à la livraison d'eau, que si les factures ne seraient pas payées endéans les 15 jours calendrier suivant la date à laquelle le client a été mis en demeure par écrit. Ceci en concordance avec la loi réglant la continuité des entreprises.
- 2.5 En cas de faillite, la livraison d'eau sera suspendue pour les clients non-domestiques.

## **3. Changement de tarif**

- 3.1 Des adaptations de prix (tarifs eau potable) sont accordées par l'Autorité de Régulation d'Eau. L'annexe de la facture d'eau mentionne la référence de cette adaptation.
- 3.2 L'exploitant détermine (sous le contrôle de l'inspection économique) le tarif de la contribution communale en fonction des coûts qu'elle subit afin de répondre aux obligations d'assainissement au niveau communal.

## **B. Captage d'eau privé**

### **1. Dispositions légales**

- 1.1 À base du décret du 24/05/2002 'Décret concernant l'eau destinée à la consommation humaine', article 16 quater, l'exploitant d'un réseau de distribution d'eau public peut facturer une redevance à la personne se servant d'un captage d'eau privé, celle-ci étant une contribution aux frais d'assainissement de l'eau usée provenant de ce captage.
- 1.2 Des habitations sont irréfutablement soupçonnées d'être raccordées à l'infrastructure d'assainissement communale collective, dans le cas où celles-ci se trouvent dans un périmètre de cinquante mètres autour du réseau des égouts publics (entre autres le réseau de canaux ouverts et fermés) et collecteurs.

### **2. Changement de tarif**

L'exploitant détermine (sous contrôle du contrôleur économique) le tarif de la redevance en fonction des coûts qu'elle subit, afin de pouvoir répondre aux obligations d'assainissement au niveau communal.

## **C. Autres clients**

### **C.1 Consommateurs d'infrastructure sportive**

#### **1. Conditions particulières pour tous les consommateurs**

##### *1.1. Conditions de paiement*

- 1.1.1. À défaut de paiement ou en cas de paiement partiel, le client reçoit consécutivement un rappel, une mise en demeure non-recommandée et une mise en demeure recommandée. Lors de l'envoi de la mise en demeure non-recommandée, un coût administratif de 10 euros sera facturé. En cas d'une mise en demeure recommandée, le coût administratif s'élève à 25 euros.
- 1.1.2. Au cas où le paiement n'a pas encore atteint TMVW après l'envoi du rappel et l'envoi de la mise en demeure non-recommandée (comme mentionné sous '1.1.1. conditions de paiement pour les utilisateurs de l'infrastructure sportive'), l'accès aux infrastructures gérées par TMVW sera suspendu. Un bureau d'encaissement sera désigné pour la poursuite du recouvrement. Tous les frais encourus sont totalement à la charge du client.
- 1.1.3. Au cas où le paiement n'a pas encore atteint TMVW après l'envoi de la mise en demeure recommandée, le recouvrement judiciaire de la dette due sera initié. Tous les frais encourus sont totalement à la charge du client.

##### *1.2. Autres conditions*

- 1.2.1. Les prix et tarifs peuvent être adaptés sans avis préalable et remplacer les précédents. Ceux-ci peuvent être consultés au sein de l'infrastructure sportive en question.
- 1.2.2. En cas d'annulation ou rupture du contrat, un dédommagement forfaitaire sera dû par le client selon le règlement tarifaire d'application pour l'infrastructure sportive réservée.

#### **2. Consommateurs non-privés (sous forme d'associations, clubs, écoles et groupes)**

- 2.1. En ce qui concerne l'utilisation de l'infrastructure sportive, une convention sera rédigée entre TMVW et le consommateur non-privé de l'infrastructure sportive. Tout changement pour la durée de la convention doit être réglé et accepté par le service sportif de l'infrastructure sportive et doit être considéré comme faisant part entière de la convention en cours.
- 2.2. Tous les frais non payés pour l'utilisation de l'infrastructure sportive, sont à charge du requérant/contact du consommateur non-privé.
- 2.3. Tous les éléments décrits dans cette convention (durée, contribution, accès, engagements de la part du consommateur et du gérant, mise à fin précoce de la convention, assurances et dispositions diverses) font partie des Conditions Particulières de facturation.

### **C.2 Demandeurs d'une prise d'eau alimentaire et/ou un nouveau branchement domestique**

#### **1. Exigences techniques**

- 1.1. Le 'Règlement Particulier de Vente d'eau, section raccordements domestiques' détermine les contraintes techniques d'application garantissant un raccordement à l'égout correct. De plus, ce règlement décrit les droits et devoirs du demandeur et de l'exploitant.
- 1.2. Le 'Règlement Technique pour eau destinée à la consommation humaine', détermine les exigences techniques auxquelles la prise et l'installation privée d'eau destinée à la consommation humaine doivent satisfaire pour être réglementaires. Tant le 'Règlement

Particulier de Vente d'eau, section raccords domestiques', que le 'Règlement Technique eau destinée à la consommation humaine', peuvent être obtenus sur simple demande (par écrit ou par téléphone).

### **C.3 Clients pour services privés**

Les prix et les conditions sont convenus à base d'une offre ou d'une convention signée pour accord par les deux parties.

### **C.4 Personnes causant préjudice**

Les dégâts provenant de personnes causant préjudice, sont réparés par l'exploitant en propre régie. Le coût de la réparation est défini conforme les données stipulées dans le Règlement Général et Technique et est communiqué avant la réparation, sous forme d'un devis à caractère obligatoire au nom de la personne ayant causé le préjudice.

La facture rédigée suite à l'exécution des travaux, est payable conforme les conditions de facturation et les conditions définies dans le Règlement Particulier de Vente d'eau.