EnergyVision
energy made simple

Conditions générales d'EnergyVision

Conditions générales d'EnergyVision relatives à la fourniture, à la prise et, le cas échéant, à la revente d'électricité et/ou de gaz fossile et/ou de services connexes destinés aux consommateurs et aux petits clients professionnels.

(version 13/01/2026)

Article 1. Contrat

1.1 Votre Contrat concerne la fourniture d'électricité (par le réseau de distribution et/ou via les panneaux solaires installés par nos soins chez vous) et, le cas échéant, la revente de cette électricité, l'installation de panneaux photovoltaïques, la fourniture et la prise de gaz fossile et/ou de produits et/ou de services acquis indépendamment de votre contrat d'électricité.
1.2 Votre Contrat avec EnergyVision comprend la convention relative à la fourniture, à la prise et, le cas échéant, à la revente d'électricité et/ou de gaz fossile et/ou de produits et/ou de services connexes (« Convention »), les présentes Conditions Générales, la grille tarifaire, ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières, le dossier de construction approuvé et le plan "as-built" relatifs à l'installation des panneaux photovoltaïques et à la fourniture d'électricité produite par ces panneaux (« Contrat PV »). Pour la fourniture dans la Région de Bruxelles-Capitale, votre Contrat comprend également l'annexe relative aux obligations de service public. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur les présentes Conditions Générales. Vous acceptez expressément que vos propres conditions générales ou particulières ne soient pas applicables.
1.3 Vous autorisez EnergyVision à entreprendre en votre nom toutes les démarches nécessaires à la bonne exécution du Contrat, telles que l'introduction d'une procédure de changement de fournisseur.

Article 2. Définitions

2.1 Point de prélèvement : lieu physique où nous mettons à votre disposition de l'électricité ou du gaz fossile. Il est identifié dans la Convention par une adresse de fourniture et un code EAN unique.
2.2 Consommateur : toute personne physique qui consomme de l'électricité et/ou du gaz fossile et/ou des produits connexes pour son usage domestique propre, à l'exclusion de toute activité commerciale ou professionnelle.
2.3 EnergyVision / nous : EnergyVision SA, dont le siège social est établi Kortrijksesteenweg 1071, 9051 Gand, inscrite à la BCE sous le numéro 0563.854.664. E-mail : hello@energyvision.be et Téléphone : 09 38 38 296.
2.4 Produit Équivalent le Moins Cher : notre produit le plus avantageux correspondant au mieux au Contrat que vous déteniez jusqu'à présent, compte tenu des critères suivants : contrat exclusivement en ligne ou non, énergie verte ou non, prix fixe ou indexé (sans tenir compte des réductions ou promotions temporaires), durée du contrat et services inclus (comme, le cas échéant, la fourniture d'électricité produite par les panneaux que nous installons chez vous).
2.5 Petit client professionnel : pour l'électricité et le gaz fossile pris séparément, toute personne physique ou morale consommant de l'électricité ou du gaz fossile, totalement ou partiellement à des fins professionnelles, et dont la consommation annuelle totale pour tous ses points de prélèvement sur le réseau de transport ou de distribution est inférieure à 50 MWh d'électricité ou de gaz fossile.
2.6 Tarifs de réseau : les tarifs réglementés applicables à l'utilisation du réseau de distribution pour la prise et/ou l'injection d'électricité ou de gaz fossile, aux activités de gestion de données, ainsi qu'aux services de soutien et obligations de service public.
2.7 Jour de réception / Réception : le troisième jour ouvrable suivant l'envoi du document par courrier postal. Si l'envoi est effectué par e-mail, la réception est réputée avoir lieu le jour même de l'envoi. Un jour ouvrable désigne tout jour de la semaine, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.
2.8 Revente : la vente, par le Consommateur ou le Petit client professionnel, de l'électricité autoproduite et injectée sur le réseau de distribution d'électricité à EnergyVision.

Article 3 - Entrée en vigueur, durée et résiliation

3.1 Le Contrat est conclu sous la condition suspensive de notre acceptation.
Cette acceptation dépend notamment :

- du respect des conditions techniques de fourniture ;
- de l'applicabilité et de la validité, au moment de la réception du Contrat, des conditions contractuelles et de la grille tarifaire que vous avez acceptées ;
- en cas de dettes impayées envers nous, de votre régularisation préalable ou du paiement d'une garantie, et/ou de la mise en place d'une garantie bancaire à première demande, et/ou du paiement par domiciliation, dans la mesure permise par la loi.

Si nous refusons le Contrat, nous vous en informerons dans les 30 jours civils suivant sa réception.

3.2 La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à partir du moment où (1) nous sommes enregistrés comme fournisseur pour votre Point de prélèvement dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau, et (2) votre Point de prélèvement est raccordé au réseau de distribution et n'est pas mis hors service. En cas de nouvelle connexion ou de remise en service, les compteurs doivent être ouverts au préalable par le gestionnaire de réseau.

3.3 La durée du Contrat est fixée dans la Convention. Si la fourniture a commencé avant la signature du Contrat, celui-ci est réputé avoir pris effet à la date de début de la fourniture. En cas de vente à distance ou de vente hors établissement à un Consommateur, la fourniture débutera après l'expiration du délai de rétractation prévu à l'Article 4, sauf demande écrite expresse de votre part pour commencer plus tôt.

3.4 Vous pouvez résilier votre Contrat à tout moment, sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit de trois semaines à compter de votre demande de résiliation. La notification du changement de fournisseur par le gestionnaire de réseau ou la fermeture du Point de prélèvement vaut notification suffisante, pour autant que le délai de préavis soit respecté. Tant que nous figurons dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau comme fournisseur pour votre Point de prélèvement, le Contrat et les tarifs applicables restent en vigueur.

3.5 Sauf disposition contraire dans la Convention ou les Conditions particulières, et sous réserve de modifications légales, un Contrat à durée déterminée est automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un an. Nous pouvons vous informer deux mois avant l'échéance que nous ne souhaitons pas le renouveler, ou vous pouvez nous notifier un mois avant l'échéance votre décision de ne pas le reconduire. Dans tous les cas, nous vous fournirons un aperçu de tous nos produits actifs au moins deux mois avant la date de fin du Contrat. Si la loi interdit le renouvellement automatique, nous vous adresserons une nouvelle offre de contrat au moins deux mois avant la fin du Contrat. À défaut d'accord explicite avant la date d'échéance, la fourniture se poursuivra selon les conditions de notre Produit Équivalent le Moins Cher.

3.6 Nous pouvons résilier un Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de deux mois. Si nous sommes légalement tenus de désactiver un Contrat à durée indéterminée parce qu'il n'est plus proposé activement, nous vous transmettrons un aperçu de nos produits actifs ainsi qu'une nouvelle proposition de contrat au moins deux mois avant la désactivation. À défaut de réponse dans les deux mois suivant la réception de cette nouvelle proposition, vous continuerez à être approvisionné selon les conditions de notre Produit Équivalent le Moins Cher.

3.7 Si votre Contrat comporte un prix d'énergie variable avec une redevance fixe annuelle et que vous êtes Consommateur, une résiliation dans les six premiers mois implique le paiement de la redevance fixe au prorata de six mois. En cas de résiliation après six mois, la redevance fixe est calculée au prorata des jours de fourniture effectifs. Si vous êtes un Petit client professionnel, la redevance fixe annuelle reste due intégralement, quel que soit le moment de la résiliation.

Article 4 - Droit de rétractation

4.1 En tant que Consommateur, vous pouvez révoquer votre Contrat gratuitement et sans justification dans un délai de 14 jours calendaires (« Délai de rétractation »), à compter de la réception de notre confirmation écrite du Contrat. Si le Contrat a été conclu par téléphone, il doit être confirmé par écrit, et le délai de rétractation commence à courir le jour de la réception par EnergyVision de votre confirmation écrite.
4.2 La rétractation doit être notifiée par une déclaration non équivoque, soit par courrier (à EnergyVision, Kortrijksesteenweg 1071, 9051 Gand), soit par e-mail à herroeping@energyvision.be. Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le formulaire type disponible en ligne.
4.3 Si vous avez demandé que la fourniture (ou la revente, le cas échéant) d'électricité et/ou de gaz fossile commence avant la fin du délai de rétractation, vous paierez ou recevrez un montant proportionnel à la quantité d'électricité et/ou de gaz déjà fournie ou réinjectée jusqu'à la notification de votre rétractation.

Article 5 - Prix

5.1 Le prix que vous nous devez est calculé sur la base des données de consommation communiquées par le gestionnaire de réseau et comprend (i) le prix de l'énergie, tel que défini dans la grille tarifaire applicable et les Conditions Particulières en vigueur au moment de la conclusion du Contrat ; (ii) les tarifs de réseau ; (iii) les taxes (y compris la TVA), redevances, contributions, suppléments, compensations et tous autres coûts imposés par les autorités ou organismes de régulation compétents, y compris les coûts liés aux obligations de restitution des certificats verts et de cogénération. Tous les éléments autres que le prix de l'énergie imposés ou modifiés (même rétroactivement) par les autorités ou le gestionnaire de réseau vous seront répercutés à l'identique. les certificats d'énergie verte et de cogénération. Les composantes autres que le prix de l'énergie, telles qu'imposées - et si nécessaire modifiées de temps à autre (rétroactivement ou non) - par le gestionnaire de réseau, l'autorité compétente ou l'organisme de régulation, vous sont toujours répercutées sur une base individuelle (rétroactivement si nécessaire).
5.2 La rémunération que nous vous devons en cas de revente d'électricité est déterminée par la grille tarifaire applicable et est imputée sur le prix que vous nous devez pour l'électricité que vous consommez.
5.3 La rémunération due dans le cadre d'activités de partage d'énergie ou de commerce pair-à-pair est fixée dans la grille tarifaire en vigueur.

Article 6 - Modification des conditions et des prix

6.1 Si votre Contrat est à durée indéterminée, nous pouvons modifier les prix ou d'autres conditions à tout moment, moyennant un préavis d'au moins deux mois, communiqué par courrier ou par e-mail. Vous pouvez refuser la modification en résiliant le Contrat conformément à l'article 3. En l'absence de refus, la modification prendra effet au plus tôt deux mois après la notification, réputée reçue le jour de réception (courrier) ou à la date d'envoi (e-mail).
6.2 Si votre Contrat est à durée déterminée, nous pouvons, deux mois avant la fin de la période en cours, vous proposer une modification des prix et/ou des conditions pour la période suivante. L'offre est réputée reçue le jour de réception (courrier) ou la date d'envoi (e-mail). En l'absence d'accord exprès avant la date d'échéance, la fourniture se poursuivra aux conditions de notre Produit Équivalent le Moins Cher.
6.3 Nonobstant ce qui précède, nous pouvons adapter les prix à tout moment si un changement du cadre réglementaire affecte les tarifs ou si un paramètre de la formule d'indexation d'un prix variable cesse d'être publié.

Article 7 - Tarif social

7.1 Si vous estimez avoir droit au tarif social et que celui-ci n'est pas appliqué automatiquement, vous devez nous fournir dès que possible les documents justificatifs nécessaires.
7.2 Dès que vous perdez le droit au tarif social ou y renoncez, nous poursuivrons la fourniture d'énergie selon notre Produit Équivalent le Moins Cher, dont les caractéristiques se rapprochent le plus du tarif social.

Article 8 - Relevé des compteurs et facturation

8.1 Pour la facturation de votre consommation (et, le cas échéant, de votre réinjection), nous nous basons sur les données de mesure transmises par le gestionnaire de réseau.
8.2 Si le relevé de votre compteur est annuel, nous vous adressons des factures intermédiaires basées sur une estimation de votre facture annuelle. Nous pouvons ajuster le montant de ces factures intermédiaires. Vous pouvez refuser un tel ajustement dans les quinze jours suivant la réception de notre notification. Vous pouvez également nous demander de modifier le montant des acomptes ; nous vous informerons alors, dans un délai raisonnable, de notre décision motivée.
8.3 Si vous disposez d'un compteur numérique et que les relevés sont mensuels, vous pouvez demander une facturation mensuelle. Si nous ne recevons pas à temps les données de consommation mensuelles du gestionnaire de réseau, nous établirons une facture mensuelle sur la base d'une estimation de votre consommation. Cette estimation sera régularisée annuellement dès réception des données réelles.
8.4 Si vous participez à des activités de partage d'énergie ou de commerce pair-à-pair, vous devez nous en informer au moins 60 jours avant le début de ces activités. Nous ne prendrons en compte que les données de mesure adaptées telles que transmises par le gestionnaire de réseau.

Article 9 - Paiement, intérêts et frais

9.1 Nos factures sont exigibles le quinzième jour calendaire suivant la réception et doivent être payées dans ce délai. Le paiement peut s'effectuer par virement ou par domiciliation. En cas de domiciliation, nous garantissons un délai minimum de 15 jours calendaires entre la réception de la facture et le prélèvement effectif. Vous pouvez refuser une domiciliation sans frais conformément à la législation sur les services de paiement. Vous pouvez également exclure la facture finale du paiement par domiciliation.
9.2 Les réclamations relatives à une facture peuvent être introduites et les factures peuvent être corrigées dans un délai de 12 mois à compter de leur réception. Elles peuvent aussi être corrigées au-delà de ce délai si l'erreur provient d'un tiers, tel que le gestionnaire de réseau.
9.3 En cas de non-paiement à l'échéance, nous vous adressons un rappel gratuit. Si le paiement n'intervient pas après ce rappel, une mise en demeure sera envoyée. Nous nous réservons le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 12 en cas de non-paiement persistant.
9.4 Pour les Consommateurs, les trois premiers rappels sont gratuits. À partir du quatrième rappel au cours de la même année civile, des frais de 7,50 EUR (majorés des frais postaux en vigueur) seront facturés par rappel. Pour les Petits clients professionnels, une indemnité de 12 EUR par rappel et de 20 EUR par mise en demeure** sera appliquée, sans préjudice du droit à une indemnisation des frais de recouvrement judiciaires ou extrajudiciaires.
9.5 En cas de retard de paiement, des intérêts moratoires seront appliqués aux Petits clients professionnels, à partir de la date d'échéance, calculés selon le taux prévu par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Une indemnité forfaitaire de 10 % du montant impayé (minimum 25 EUR) pourra également être exigée, sans préjudice du droit à une indemnisation du préjudice réel..
9.6 En cas de non-paiement par un Consommateur (autre qu'un client protégé), des intérêts légaux courront à partir du 14e jour suivant la mise en demeure. La mise en demeure est réputée reçue le troisième jour ouvrable suivant son envoi postal, ou le lendemain de l'envoi électronique. Une indemnité forfaitaire complémentaire pourra être réclamée comme suit :

- 20 EUR si le solde dû ≤ 150 EUR ;
- 30 EUR + 10 % du montant entre 150,01 et 500 EUR si le solde est compris dans cette tranche ;
- 65 EUR + 5 % du montant au-delà de 500 EUR (maximum 2.000 EUR) si le solde > 500 EUR.

9.7 Si vous avez droit à un remboursement de notre part en raison d'une facturation erronée ou d'un retard de remboursement, vous aurez également droit aux intérêts légaux, sauf disposition régionale contraire prévoyant une indemnité spécifique.
9.8 Pour les Petits clients professionnels, le retard de paiement d'une seule facture rend immédiatement exigibles toutes les autres factures, sans mise en demeure préalable.

Article 10 - Déménagement

10.1 En cas de déménagement, le Contrat est transféré à la nouvelle adresse, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières.
10.2 Vous devez nous informer de la date exacte du déménagement et nous communiquer les index des compteurs à cette date, au moyen du document de reprise d'énergie dûment complété et signé.
10.3 Si vous ne communiquez pas les index le jour du déménagement, vous devez les transmettre au plus tard dans les 10 jours (pour les Petits clients professionnels) ou 30 jours (pour les Consommateurs) suivant la date de déménagement. Dans ce cas, la facturation à l'ancienne adresse s'arrête à la date de déménagement confirmée par le gestionnaire de réseau. À défaut, les obligations du Contrat - y compris le paiement de l'énergie prélevée - restent applicables. Si la notification n'est pas effectuée à temps, nous ne sommes plus tenus de verser une rémunération pour l'électricité réinjectée.

Article 11 - Responsabilité

11.1 La continuité et la qualité de l'électricité fournie relèvent de la responsabilité légale et réglementaire du gestionnaire de réseau. EnergyVision ne saurait en être tenue responsable. En cas de dommage résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture d'énergie, vous devez vous adresser à votre gestionnaire de réseau. Nous ne sommes pas responsables de votre installation électrique ni de votre point de prélèvement.
11.2 Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects ou consécutifs, tels que, sans s'y limiter, les pertes de production, de profit ou de revenus.
11.3 Nous ne sommes en aucun cas responsables des vices cachés qui ne pouvaient être raisonnablement détectés.
11.4 Nous ne sommes pas responsables des dommages qui ne nous ont pas été signalés par écrit dans un délai de 30 jours suivant la survenance du dommage ou la date à laquelle celui-ci aurait raisonnablement pu être constaté.
11.5 Sans préjudice de ce qui précède et de toute réglementation régionale en matière d'indemnisation, notre responsabilité est limitée aux dommages matériels directs résultant : (i) du non-respect de nos obligations essentielles au titre du Contrat ; (ii) d'une fraude, d'une faute lourde ou intentionnelle de notre part ou de celle de nos préposés ; (iii) d'un acte ou d'une omission de notre part ou de celle d'une personne dont nous répondons, en cas de décès ou de blessure corporelle.
11.6 L'indemnisation pour les dommages visés aux points (i) et (ii) du paragraphe précédent est limitée aux montants facturés et perçus pendant l'année contractuelle au cours de laquelle le dommage est survenu.
11.7 La réparation du dommage résultant de l'inexécution d'une obligation contractuelle en vertu du présent contrat par EnergyVision est, dans les limites légales, exclusivement régie par les règles du droit des contrats, même lorsque l'événement à l'origine du dommage constitue également une faute extracontractuelle.
La réparation du dommage causé par l'inexécution d'une obligation contractuelle par les auxiliaires d'EnergyVision (à l'exception des sous-traitants), dans les limites légales, ne peut donner lieu qu'à une action en responsabilité contractuelle ou extracontractuelle à l'encontre du débiteur principal, et non à une action en responsabilité extracontractuelle contre les auxiliaires d'EnergyVision (sauf les sous-traitants), même lorsque l'événement à l'origine du dommage constitue également une faute extracontractuelle.

Article 12 - Suspension / cessation de la fourniture

Nous pouvons suspendre la livraison et/ou la re-livraison ou résilier le contrat avant terme par notification écrite avec effet immédiat, sans intervention judiciaire et sans indemnité, sous réserve du respect de la réglementation applicable, si

1. vous n'avez pas communiqué par écrit, dans les 15 jours calendrier suivant l'envoi de la mise en demeure, les dispositions que vous souhaitez prendre pour le paiement de vos factures impayées ou, si vous avez donné cette notification, vous n'avez pas effectué le paiement ou accepté un plan de remboursement dans les 15 jours calendrier ou si vous ne respectez pas le plan de remboursement convenu ;
2. une interruption ou une cessation de la fourniture et/ou de l'alimentation est imposée par le gestionnaire de réseau ou une autorité compétente ;
3. vous commettez une fraude ;
4. il y a des indications que votre situation financière en tant que petit client professionnel est telle que vous ne serez pas en mesure de faire face à vos obligations de paiement et que vous n'avez pas fourni de garanties suffisantes pour l'exécution de votre obligation de paiement dans un délai de 15 jours calendaires après avoir été mis en demeure de le faire.

Article 13 - Cession

Nous avons le droit de céder le Contrat à un tiers sans votre accord exprès, pour autant que ce tiers respecte les dispositions légales relatives à la fourniture d'électricité ou de gaz fossile et dispose des autorisations nécessaires, et à condition que les termes du présent Contrat soient maintenus. En cas de cession, nous vous en informerons dès que possible. Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, vous n'avez en aucun cas le droit de céder le Contrat à un tiers.

Article 14 - Procuration

En signant le Contrat, vous nous donnez mandat pour : demander, en votre nom, vos données de consommation des trois dernières années auprès du gestionnaire de réseau ; résilier, en cas de changement de fournisseur, votre contrat existant auprès de votre ancien fournisseur.

Article 15 - Force majeure

EnergyVision ne peut être tenue responsable si elle ne respecte pas, ou respecte tardivement, ses obligations découlant du Contrat en raison d'un cas de force majeure. On entend par force majeure tout événement échappant au contrôle raisonnable des parties, y compris, sans s'y limiter : des interruptions du transport, de la transmission ou de la distribution d'énergie ; des défaillances des systèmes du gestionnaire de réseau ; des fautes imputables au gestionnaire de réseau ; des conditions météorologiques exceptionnelles ; des grèves ou mouvements sociaux, etc. Si le cas de force majeure se prolonge pendant au moins un mois, les parties peuvent convenir expressément et par écrit de résilier le Contrat partiellement ou totalement, sans qu'aucune partie ne puisse prétendre à une indemnisation.

Article 16 - Protection de vos données à caractère personnel

EnergyVision agit en qualité de responsable du traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat. En acceptant les présentes Conditions Générales, vous reconnaissez avoir pris connaissance de la Déclaration de confidentialité d'EnergyVision, disponible via le lien : www.energyvision.be/declaration-de-confidentialite. Pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez nous contacter : privacy@energyvision.be ou par la poste EnergyVision – Data Protection, Kortrijksesteenweg 1071, 9051 Gand.

Article 17 - Divisibilité

17.1 La nullité ou l'inapplicabilité d'une ou de plusieurs clauses du Contrat n'affectera pas la validité ou l'applicabilité des autres dispositions.
17.2 Si l'exécution valide du Contrat (ou d'une partie de celui-ci) devient impossible à la suite d'une décision définitive d'une autorité judiciaire, d'une commission ou d'un organisme compétent, les Parties s'engagent à adapter le Contrat de bonne foi, afin de remplacer la clause nulle ou inapplicable par une disposition valable et exécutable conforme à l'esprit du Contrat.

Article 18 - Contacts et réclamations

18.1 Pour toute communication, question ou plainte, vous pouvez contacter le Service Client d'EnergyVision :
- Courrier : Kortrijksesteenweg 1071, 9051 Gand ;
- Téléphone : 09 38 38 296 ;
- E-mail : hello@energyvision.be

18.2 Si vous avez accepté la communication par e-mail, EnergyVision enverra par défaut toutes les correspondances (informations relatives au Contrat, factures, décomptes annuels, etc.) par voie électronique, sans version papier.
18.3 Vous êtes responsable de la validité et de la communication correcte de votre adresse e-mail. Vous vous engagez à consulter régulièrement vos courriels et à garantir la bonne réception de nos messages. Toute modification d'adresse e-mail doit nous être signalée immédiatement. Une adresse erronée ou une notification tardive d'un changement ne constitue pas une justification valable d'un non-paiement. Si nous constatons que nos e-mails ne peuvent plus être livrés, nous pourrons décider de revenir à une communication papier.

Article 19 - Droit applicable et règlement extrajudiciaire des litiges

19.1 Le droit belge est applicable. Les Parties excluent expressément l'application de l'article 5.74 du Code civil (« changement de circonstances »).
19.2 Sans préjudice de la compétence des tribunaux belges, vous pouvez, en cas de litige, vous adresser au Service fédéral de Médiation pour l'Énergie. Celui-ci ne peut toutefois intervenir qu'après que vous avez d'abord tenté de trouver une solution avec notre service clientèle.
Vous devez introduire votre plainte par écrit :
- En complétant le formulaire de plainte présent sur notre site internet https://www.mediateurenergie.be/fr (https://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte) ;
- Par mail, à l'adresse suivante plainte@mediateurenergie.be ;
- Par fax, au numéro 02 211 10 69 ;
- Par lettre, à l'attention du Service de Médiation pour l'énergie, Boulevard du Roi albert II, 8 Bte 6 à 1000 Bruxelles.

Le Service de Médiation est également joignable au numéro 02 211 10 60 et peut enregistrer par écrit votre plainte, si vous en faites la requête.
Si vous avez conclu le Contrat par voie électronique, vous pouvez également, en tant que Consommateur, introduire une réclamation via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : http://ec.europa. eu/consumers/odr.