

## Conditions Générales d'Electrabel sa (ci-après « ENGIE ») applicables aux consommateurs (version 202510)

### 1. Contrat

Votre Contrat avec ENGIE est constitué des présentes Conditions Générales (CG), des Conditions Spécifiques et des prix (CS) et, pour les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale, de l'annexe relative aux obligations de service public en matière d'énergie. En cas de contradiction, les CS prévalent sur les CG.

Votre Contrat porte sur la fourniture d'électricité ou de gaz naturel (énergie) ou de produits et/ou services que vous achetez à côté de votre énergie. Un Contrat séparé sera conclu systématiquement.

Si nous vous offrons la possibilité d'accepter nos conditions contractuelles en utilisant un code unique que vous activez par téléphone, une application web, un formulaire web ou un e-mail, son utilisation tient lieu de preuve en justice de votre acceptation. Si nous sommes votre fournisseur par défaut, ce Contrat s'applique en vertu des dispositions légales qui ont désigné ENGIE comme fournisseur par défaut.

### 2. Définitions

- **La Point de prélèvement** est le point où nous mettons la puissance électrique ou du gaz naturel à disposition. Il est identifié par une adresse dans les CS et possède un code EAN unique.

- **Les Coûts de réseaux** sont les tarifs d'utilisation du réseau de distribution et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution pour l'électricité ou le gaz naturel, ainsi que pour l'utilisation du réseau de transport pour l'électricité ou le gaz naturel.

- **Le Jour de réception/Réception** est le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

- **Le Produit Equivalent le moins cher** est notre contrat qui se rapproche le plus du contrat que vous avez eu jusqu'à présent, compte tenu des critères suivants : contrat exclusivement en ligne ou non, électricité verte ou non, prix de l'énergie fixe ou indexé (sans toutefois tenir compte des éventuelles ristournes ou promotions, temporaires ou non, applicables à ce moment-là), la durée du contrat et les services inclus dans le contrat.

### 3. Début, durée et cessation

3.1. Le Contrat entrera en vigueur après expiration de votre délai de rétractation, qui est le délai pendant lequel vous pouvez nous communiquer par écrit que vous ne voulez pas conclure un Contrat avec nous. Si vous avez conclu le Contrat par téléphone, vous devez le confirmer et vous disposez ensuite d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier, qui commence à partir de la Réception par nos soins de votre confirmation. Si le Contrat a été conclu d'une autre façon que par téléphone, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier à compter de la Réception par vos soins de votre confirmation écrite de votre Contrat. La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à condition que :

- nous soyons enregistrés comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour le Point de prélèvement concerné ;
- votre point de raccordement soit déjà raccordé au réseau de distribution et qu'il n'ait pas été mis hors service ;
- l'ouverture des compteurs ait été effectuée par le GRD, en cas de nouveau raccordement ou de raccordement enterré.

Le Contrat est entaché de nullité s'il est conclu au cours d'une procédure de placement de compteur à budget, initié par un autre fournisseur.

3.2. Les CS déterminent la durée du Contrat. La durée du Contrat commence à courir à la date de début de la fourniture. Sauf disposition contraire dans les CS, un Contrat à durée déterminée est renouvelé automatiquement à la fin du terme pour une période d'1 an. Nous pouvons toutefois vous informer, 2 mois avant la date de fin du contrat à durée déterminée en cours, que nous ne souhaitons pas le renouveler. Vous pouvez renoncer au renouvellement automatique du Contrat à durée déterminée en nous informant par écrit 1 mois avant le renouvellement.

3.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit de 3 semaines au maximum à compter de la date de la demande de changement. Si le GRD nous communique que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté.

Nous pouvons résilier un Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de 2 mois.

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, nous ne résilierons le Contrat que dans les cas prévus à l'article 6.5.

### 4. Modification des conditions et des prix

4.1. Nous pouvons à tout moment apporter des modifications de conditions qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevrez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site Internet [www.engie.be](http://www.engie.be).

4.2. Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les modifications de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous ne pouvons appliquer une modification du prix ou une modification des conditions en votre défaveur qu'aux conditions suivantes :

(1) nous vous notifiions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois à l'avance (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) et ; (2) vous acceptiez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable.

Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par lettre dans les 2 mois à partir de la date à laquelle nous vous avons notifié les modifications. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. Votre notification de refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le Jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.

Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre Produit Equivalent le moins cher de durée indéterminée. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre Produit Equivalent le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous vous avons préalablement proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

4.3. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, les modifications de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous ne pouvons appliquer une modification du prix ou une modification des conditions en votre défaveur qu'aux conditions suivantes :

(1) nous vous notifiions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) ; (2) les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions proposées ne prennent effet qu'après la fin de la période en cours de votre Contrat ; et (3) vous acceptiez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable.

Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par lettre dans les 2 mois à partir de la date à laquelle nous vous avons notifié les modifications. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. Votre notification de refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le Jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.

Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre Produit Equivalent le moins cher de durée déterminée. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre Produit Equivalent le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous vous avons préalablement proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

### 5. Responsabilité

5.1. 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 contenues dans la législation et les règlements applicables. Nous n'en sommes dès lors pas responsables. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, vous pouvez vous adresser directement à votre GRD.

5.2. Sans préjudice de ce qui précède et sans préjudice de l'application éventuelle d'un régime régional d'indemnisation en matière d'énergie, votre et notre responsabilité n'est engagée que pour (i) les dommages matériels directs résultant d'une faute et (ii) la mort ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission. L'indemnisation des dommages matériels directs est fixée par sinistre à un forfait correspondant à la totalité de nos factures pour le produit concerné pour la période de 12 mois précédant la survenance du dommage ou, à défaut, au montant mensuel moyen des factures disponibles multiplié par 12, ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu des factures intermédiaires. Nous ne sommes pas responsables l'un envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production ou d'une perte de revenus.

5.3. Sauf en cas de faute intentionnelle, la responsabilité des employés et des dirigeants des parties est expressément exclue.

5.4. Si notre responsabilité devait être mise en cause pour vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 de l'ancien Code Civil, notre responsabilité est en tout cas exclue si nous arrivons à démontrer que le vice était indécouvrable.

### 6. Facturation – intérêts et coûts – rectification

6.1. Le GRD se charge du relevé de vos compteurs et du calcul de votre consommation d'énergie. Il nous transmet ces données pour nous permettre d'établir sur cette base votre décompte (mensuel ou annuel). Si vous avez opté pour le partage d'énergie, vous devez nous en informer sans délai ainsi que le GRD. En cas de partage d'énergie, nous tenons uniquement compte des données de mesure adaptées qui nous sont fournies par le GRD.

6.2. Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base mensuelle, nous vous envoyons des décomptes mensuels. Si nous ne recevons pas vos données de consommation mensuelles à temps du GRD, nous avons le droit d'établir votre décompte mensuel sur la base d'une consommation estimée. Cette consommation estimée est recalculée annuellement, à condition que nous recevions vos données de consommation du GRD.

Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, nous vous envoyons des factures intermédiaires, dont le montant initial est déterminé sur la base de votre consommation, tel qu'établi par votre GRD. Vous avez le droit de nous demander une révision du montant des factures intermédiaires, auquel cas nous motiverons dans un délai raisonnable si nous pouvons donner suite ou non à votre demande.

Nous avons le droit de modifier le montant des factures intermédiaires, sur la base du profil de consommation calculé tel que déterminé par votre GRD, de l'évolution de votre consommation, des prix existants ou futurs liés à votre contrat actuel ou à son renouvellement. Vous avez le droit de refuser cette révision dans les 15 jours suivant la Réception de notre notification. Les factures intermédiaires sont régularisées moyennant votre décompte. Votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte si à cette date vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an. Si nous ne recevons pas vos données de consommation immédiatement après le relevé de compteur, votre consommation est complétée de la consommation calculée pour la période entre le relevé et la date du décompte. Cette consommation calculée sera perçue sur votre prochain décompte sur la base de votre consommation réelle pour cette période.

6.3. Votre consommation d'énergie est toujours due à la date d'échéance de la facture en question. Nos factures sont dues le 15ème jour calendrier à dater du Jour de réception et doivent donc être payées dans ces 15 jours calendrier. Vous avez le choix entre un virement ou une domiciliation. Dans ce dernier cas, nous prévoyons un délai minimal de 15 jours calendrier entre le Jour de réception de votre décompte et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Si vous vous opposez au paiement d'une facture par domiciliation conformément à la réglementation en matière de services de paiement, aucun frais ne vous sera porté en compte. Vous avez le droit d'exclure le décompte ou la facture de clôture du paiement par domiciliation.

Si l'essor de votre décompte que nous vous sommes redevables d'un montant, nous vous remboursons dans un délai de 15 jours calendrier à dater du Jour de réception. Si nous ne disposons pas de votre numéro de compte, le délai de 15 jours calendrier prend cours à partir du moment où nous avons été informé de celui-ci. En cas de difficultés financières, nous pouvons vous accorder un plan de paiement. Le nombre maximum de mensualités de celui-ci s'élèvera à 12 et sera établi sur la base de votre historique de paiement.

6.4. Des contestations peuvent être formulées et des factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Des factures peuvent également être rectifiées après ce délai, si un tiers, comme le GRD, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

6.5. Si vous ne payez pas votre facture à temps nous vous envoyons un rappel. Si vous ne payez pas à temps après notre rappel, nous vous envoyons une mise en demeure. En ce qui concerne l'énergie, nous nous réservons le droit de résilier le Contrat en cas de non-paiement, conformément à la législation concernant les obligations de service public. En ce qui concerne les autres produits et services que l'énergie, le Contrat prend automatiquement fin en cas de défaut de paiement dans le délai indiqué dans la mise en demeure.

6.6. Les frais de rappels (max. 7,50 € par unité, exceptés les 3 premiers qui sont gratuits) et de mises en demeure (max. 15 € par unité) sont à votre charge. Ces montants s'appliquent également pour les prestations que le gestionnaire de réseau réalise pour vous et nous facture directement (seulement le premier rappel est gratuit). Ces prestations vous sont facturées de façon transparente.

6.7. Nous avons le droit de vous imputer des intérêts, au taux d'intérêt légal, en cas de non-paiement à partir de la date d'échéance du premier rappel. Si votre Point de prélèvement se situe en Région flamande, nous pouvons également vous facturer une indemnité forfaitaire dont le montant ne peut dépasser : 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ; 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ; 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

6.8. Si vous avez droit à un paiement de notre part, en conséquence d'une erreur de facturation ou d'un remboursement tarifé de notre part, vous avez également droit au versement d'intérêts au taux d'intérêt légal, excepté si la réglementation régionale prévoit une indemnité en pareil cas. Les frais de vos lettres de rappel et de mise en demeure sont à votre charge.

### 7. Garantie

Nous pouvons vous demander une garantie pour la durée de votre Contrat dans les cas suivants :

- si vous souhaitez devenir client chez nous après nous avoir informés que votre contrat avec votre ancien fournisseur a été résilié pour défaut de paiement ;
- si vous avez des dettes chez nous au moment où vous souhaitez signer un Contrat avec nous. Dans ce cas, nous pouvons en outre vous demander de d'abord payer ces dettes ;
- si dans les 24 mois qui précèdent le moment où vous souhaitez à nouveau devenir notre client ou lors de l'exécution de votre Contrat, nous vous avons contacté par écrit, soit à plusieurs reprises suite au non-paiement à leur échéance d'au moins six fois, soit à au moins cinq reprises suite au non-paiement à son échéance d'une seule facture.

Si votre Point de prélèvement se situe en Région wallonne, nous ne pouvons vous demander une garantie durant l'exécution de votre Contrat.

Le Contrat n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas constitué la garantie et/ou tant que vous n'aurez pas payé les factures impayées.

Cette garantie s'élèvera à maximum 3 fois la valeur d'un montant mensuel moyen dû. Elle vous sera restituée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture ou servira à l'apurement de vos montants impayés. Si vous avez payé vos factures sans retard de paiement pendant une période ininterrompue de 1 an, nous vous restituons la garantie sur simple demande.

Toutefois, si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, nous nous réservons le droit, si vous avez des dettes impayées chez nous, de ne pas vous demander de garantie mais de ne pas vous faire une proposition de Contrat tant que vous n'avez pas payé vos dettes impayées.

### 8. Protection de vos données personnelles

8.1. ENGIE est le responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Générales, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée d'ENGIE, que vous pouvez trouver via le lien suivant [www.engie.be/fr/politique-vie-privée](http://www.engie.be/fr/politique-vie-privée), et qui est résumée dans le présent article. En cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com) ou via poste, ENGIE Belgium Data Protection Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles. Les questions des clients concernant la facturation, les démanagements, les paiements, et autres, ne peuvent pas être traitées via ce canal.

8.2. ENGIE pourra traiter les données personnelles à des fins de gestion de notre clientèle, présente, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec ENGIE, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement des fonctionnalités que les produits et services vous offrent, la gestion de l'accès à l'espace client, la protection des droits, de la propriété ou sécurité d'ENGIE, de ses clients ou de tiers (y compris entre autres la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, la gestion des obligations légales ou réglementaires d'ENGIE), la comptabilité d'ENGIE et la gestion des créances d'ENGIE (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que vous nous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur votre contrat avec ENGIE, sur l'intérêt légitime d'ENGIE (principalement le marketing direct), les obligations légales d'ENGIE ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement.

8.3. Vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants en vue de la réalisation des finalités précitées : nos call centers, les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux (par exemple des installateurs de produits liés aux nôtres, entre autre de chauffages, de panneaux solaires, d'isolation, de pompes à chaleur, de chaudières à pompes à chaleur), les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (par exemple ENGIE sa) et les autorités compétentes. Ces tiers sont situés en Belgique, en France, en Suède, aux Etats-Unis, en Inde et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque nous collaborons avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, nous leur imposons des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous désirez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, veuillez envoyer un e-mail à [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com). Nous nous réservons le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour vous dans cette copie. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les finalités précitées.

8.4. Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via [www.engie-benelux-privacy.be](http://www.engie-benelux-privacy.be) ou en nous adressant une lettre à ENGIE Electrabel CMT, Boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles. De la même manière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander de limiter ce traitement. Vous pouvez également demander de transmettre directement vos données personnelles à un autre fournisseur. Vous procéderez de la même manière pour révoquer votre consentement ou si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou poste en indiquant le(s) moyen(s) de communication visé(s). Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter comme indiqué précédemment ou vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

### 9. Cession

Nous avons le droit de céder le Contrat à un tiers à condition qu'il présente les mêmes garanties que nous. Nous vous informons en cas de cession.

Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, vous pouvez, en cas de désaccord avec cette cession, résilier votre Contrat sans frais ni indemnité. Nous sommes réputés avoir reçu votre notification de résiliation le Jour de réception.

### 10. Mandat

Sauf avis contraire écrit et explicite de votre part, nous nous mandatez pour qu'en votre nom :

- nous demandions auprès du GRD vos données de consommation pour les 3 dernières années,
- en cas de changement de fournisseur, nous résiliions votre contrat en cours auprès de votre fournisseur.

### 11. Confidentialité

Les données relatives à ce Contrat seront traitées de manière confidentielle. Nous ne les communiquerons pas à des tiers sans votre autorisation, sauf si nous y sommes obligés par une autorité publique. Les sous-traitants mentionnés à l'article 8 et les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 9 ne sont pas considérés comme des tiers pour l'application de cet article.

### 12. Droit applicable – Changement de circonstances

12.1. Votre Contrat sera soumis au droit belge.

12.2. Les Parties écartent l'application de l'article 5.74 du Code Civil (« Changement de circonstances »).