

Conditions Spécifiques Tarif social (R202501)

1. Contrat et durée

Tarif social est un Contrat à durée indéterminée qui vous permet de prélever de l'électricité ou du gaz naturel auprès d'ENGIE. Aussi bien vous que nous avons le droit de résilier le Contrat à tout moment conformément à l'article 3.3 des Conditions Générales pour consommateurs. Pour les Points de prélèvement situés dans la Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE respectera la durée minimale de 3 ans comme le prévoit la législation en vigueur.

Si vous déménagez dans la même Région, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans Conditions Spécifiques sont adaptées. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 30 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement, relevé sur lequel vous devez avoir un accord écrit avec le nouvel occupant (ou le propriétaire), ainsi que le nom et l'adresse de celui-ci. Vous pouvez nous contacter à cet effet au 078/35 33 33, via www.engie.be, par courrier (BP 10888, 5000 Namur pour la Wallonie et Bruxelles et BP 109, 2600 Berchem pour la Flandre) ou via nos partenaires agréés.

2. Services

Votre Contrat Tarif social comprend les services ENGIE suivants : Pour toutes vos questions en matière d'énergie, vous pouvez nous contacter via la Ligne Énergie ENGIE (078 35 33 33) ou l'espace client : sur notre site www.engie.be, un espace client personnalisé vous donne accès à certains e-services : vous pouvez y consulter et gérer vous-même vos factures ENGIE, modifier vos coordonnées, demander une domiciliation, régler les modalités d'un nouveau raccordement ou d'un déménagement et modifier vos préférences de communication.

Pour accéder à nos services électroniques, vous recevez un code d'activation avec lequel vous pouvez vous enregistrer sur www.engie.be. Vous choisissez vous-même un mot de passe et un nom d'utilisateur dont la protection relève de votre responsabilité. Nous pouvons utiliser votre adresse e-mail pour envoyer votre code d'activation. Vous êtes responsable de l'utilisation des données que vous recevez par le biais des services électroniques. Dans la mesure où des services Internet sont utilisés pour transmettre ces données, nous nous engageons à prendre les mesures de sécurité appropriées. Nous déclinons cependant toute responsabilité en cas d'interception éventuelle de ces données. Nous ne sommes pas non plus responsables de l'accessibilité, de la vitesse de connexion et/ou de la disponibilité d'Internet ou d'autres services informatiques, et ne formulons aucune garantie à cet égard.

Si vous choisissez de recevoir vos informations contractuelles par e-mail, ou en passant votre commande en ligne, vous marquez votre accord avec le fait que nous vous envoyons via e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations concernant votre(vos) contrat(s) (électricité, gaz naturel et/ou autres produits et/ou services) avec ENGIE. Ceci implique que vous ne recevrez plus ces informations en version papier par voie postale. Ces informations peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre(vos) contrat(s) et d'éventuelles modifications de votre(vos) contrat(s), vos données personnelles et/ou un déménagement.

Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, ou en passant votre commande en ligne, nous vous envoyons vos factures et les communications à ce sujet que par e-mail, dans la mesure du possible. Si vous combinez la domiciliation et la réception de vos factures par e-mail, vous ne recevez pas de factures intermédiaires par e-mail, mais uniquement votre décompte. Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, vous acceptez que nous vous envoyons vos factures par e-mail. Dans ce cas, vous ne recevez plus vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, sur papier par voie postale, et la facture électronique est la seule facture officielle. Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. ENGIE garde vos factures à disposition dans l'espace client pendant une période de 2 ans.

Vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez ENGIE immédiatement via votre espace client de toute modification de votre adresse e-mail. Si ENGIE constate qu'elle ne peut pas vous livrer les e-mails, elle peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Via votre espace client, vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous voulez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

Vous pouvez payer vos factures par virement, domiciliation ou Zoomit. En cas de domiciliation sans Zoomit, vous ne recevez plus de factures intermédiaires ; seul votre décompte vous est encore envoyé. En cas de Zoomit, vous recevez vos factures via votre Internet banking. Si vous combinez la domiciliation et Zoomit, vous ne recevez pas de factures intermédiaires via votre Internet banking, mais uniquement votre décompte.

3. Conditions de prix et autres conditions

Si vous êtes un « *client protégé résidentiel à revenus modestes ou à situation précaire* » conformément à l'article 2 des arrêtés ministériels du 30 mars 2007 ou à l'article 4 de la loi-programme du 27 avril 2007 ou conformément à la législation qui les remplacerait, nous appliquons le tarif social légal à votre consommation d'électricité ou de gaz naturel. Le tarif social comprend déjà les Coûts de réseau. Les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente. Le tarif social et les Suppléments applicables à ce Contrat figurent dans la fiche de prix en annexe.

À partir du moment où vous n'aurez plus droit à l'application du tarif social, nous appliquerons les conditions du Produit Equivalent le moins cher conformément aux articles 2 et 4.2 de nos Conditions Générales pour consommateurs, à moins que vous ne choisissiez une autre formule de contrat. En dérogation de l'article 4.2 de nos Conditions Générales pour consommateurs, et conformément à la législation applicable, nous ne pouvons envoyer cette notification que dès que nous avons connaissance du fait que vous n'avez plus droit au tarif social.

Conformément à la réglementation européenne, à partir du 1er janvier 2027, ENGIE sera soumis à la législation Emissions Trading System (ETS2), ce qui entraîne pour ENGIE l'obligation d'acheter et de restituer des droits d'émission de dioxyde de carbone (CO2) pour couvrir les émissions liées à la fourniture de gaz naturel à ses clients. Ces coûts seront facturés au Client dans le respect de la réglementation en vigueur et seront calculés de la manière suivante: volume de gaz naturel prélevé par le Client (en MWh) x coefficient de conversion de la tonne de CO2 en MWh x CarP. Le coefficient de conversion de la tonne de CO2 en MWh est déterminé par l'autorité compétente. CarP est déterminé sur la base des prix des droits d'émission de CO2 et de nos coûts (administratifs), qui ne sont pas encore connus actuellement. ENGIE publiera la valeur de CarP sur son site web engie.be/fr/ETS2 dès qu'il y aura un marché effectif pour les droits d'émission de CO2. Ces coûts sont hors TVA. Ces coûts seront repris séparément sur la facture et seront adaptés en fonction des modifications réglementaires et l'évolution des prix des droits d'émission de CO2.

4. Contact en cas de plainte

Les plaintes peuvent être introduites par courrier à l'adresse suivante : ENGIE Electrabel CMT, Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles. Les plaintes peuvent aussi être introduites sur www.engie.be.