

Conditions Spécifiques DirectPro (202408)

1. Objet

1.1. DirectPro est un Contrat qui vous permet de prélever de l'électricité ou du gaz naturel auprès d'ENGIE.

1.2. DirectPro est un Contrat en ligne selon lequel vous vous engagez à nous contacter uniquement via notre site web. Vous disposez sur notre site www.engie.be d'un espace client personnalisé, l'espace client ENGIE, qui vous permet d'accéder à nos e-services. Pour accéder à nos e-services, 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. Vous êtes responsable de l'utilisation des données que vous recevez par le biais des e-services. 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.

1.3. Lors de la conclusion d'un Contrat DirectPro, vous devez nous fournir une adresse e-mail valable et vous marquez votre accord avec le fait qu'ENGIE vous envoie tous les messages concernant votre(vos) contrat(s) (électricité, gaz naturel et/ou autres produits et/ou services), vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, par e-mail, dans la mesure du possible. Les messages concernant votre(vos) contrat(s) peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre(vos) contrat(s), ainsi que d'éventuelles modifications de votre(vos) contrat(s), vos données personnelles et/ou un déménagement. Vous ne recevrez plus ces messages en version 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 aux lettres électronique dispose d'une capacité suffisante pour recevoir ces messages. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas considérés comme spams. Vous informerez immédiatement ENGIE de toute modification de votre adresse e-mail via l'espace client. Si ENGIE constate que les e-mails ne peuvent pas être délivrés, elle peut décider unilatéralement de vous transmettre à nouveau vos factures ainsi que les communications à ce sujet, y compris les rappels, en version papier par voie postale.

2. Contrat, durée et résiliation

2.1. Les Conditions Générales pour clients professionnels s'appliquent. Vous êtes un client professionnel et la majorité de votre consommation d'énergie n'est pas à usage domestique, à moins que vous ne nous soumettiez une déclaration indiquant que vous avez une consommation essentiellement non professionnelle pour bénéficier du régime de TVA et de droits d'accises pour les clients résidentiels. Vous ne prélevez pas plus que 100 MWh d'électricité ou 100 MWh de gaz naturel par an. La conclusion d'un contrat pour clients professionnels ne vous permet pas de bénéficier des autres protections liées aux clients résidentiels.

2.2. La durée de votre Contrat s'élève à 1 an. Votre Contrat se poursuivra ensuite pour des périodes d'1 an.

2.3. Si vous déménagez dans la même Région, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans les Conditions Spécifiques seront adaptées de commun accord. En cas de déménagement, vous devez, pour des raisons administratives, nous prévenir au moins 20 jours calendrier avant la date de déménagement. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 7 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.

2.4. Si, pendant la durée du Contrat, nous constatons que vous ne répondez plus à une ou plusieurs des conditions des articles 1.2 ou 1.3,

nous pouvons résilier votre Contrat à condition de vous en avertir par e-mail au moins deux mois à l'avance. Si vous ne vous mettez pas en ordre avant la fin du Contrat et n'avez pas changé de fournisseur à la fin du Contrat, nous continuerons de vous approvisionner sur la base d'un contrat EasyPro Indexed, dont les prix et conditions sont consultables sur le site www.engie.be.

3. Prix

3.1. DirectPro vous offre pour l'électricité un prix de l'énergie variable (DirectPro Variable). Le coût énergie verte et, le cas échéant, le coût cogénération, sont portés en compte séparément sur la facture. Ces coûts procèdent de l'obligation légale de présenter des certificats verts et/ou des certificats de cogénération dans le cadre du développement de sources d'énergie renouvelable et peuvent être adaptés en fonction des modifications légales. Les Coûts de réseaux et les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente.

3.2. Si, lors de la conclusion d'un Contrat DirectPro, vous optez pour de l'électricité verte, ENGIE garantit qu'elle fera injecter dans le réseau une quantité d'électricité venant à 100% des sources d'énergie renouvelable européennes, conformément à votre prélèvement. L'énergie renouvelable provient du vent, du soleil, de la biomasse et de l'énergie hydraulique.

3.3. DirectPro vous offre pour le gaz naturel un prix de l'énergie variable (DirectPro Variable). Les Coûts de réseaux et les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente.

3.4. Nous nous réservons le droit d'adapter chaque année votre prix de l'énergie variable conformément à la procédure prévue par l'article 'Modification des conditions et des prix' des Conditions Générales pour clients professionnels.

3.5. Nous nous réservons le droit de vous facturer des frais (administratifs) si vous participez à une forme de partage d'énergie ou de vente pair-à-pair. Ces frais seront indiqués dans la fiche de prix, le cas échéant.

3.6. A nos prix s'ajoutent : la TVA ; les impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (Suppléments), qui nous sont imposés par une autorité compétente, que nous pouvons ou devons répercuter sur ses clients, et qui se rapportent à ou découlent de notre activité de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel au sens le plus large du terme ; et les Coûts de réseaux. De plus amples informations au sujet de nos prix peuvent être obtenues via notre site Internet www.engie.be.

3.7. Le prix de l'énergie, le cas échéant le prix de l'électricité verte et les frais pour le partage d'énergie ou la vente pair-à-pair, les Coûts de réseau et les Suppléments applicables à ce Contrat figurent dans la fiche de prix en annexe.

3.8. Si un ou plusieurs des paramètres prévus dans la fiche de prix ne peuvent plus être déterminés, le ou les paramètres concernés pourront être remplacés par ENGIE par un (des) nouveau(x) paramètre(s) respectant les intentions du Contrat.

3.9. Les prestations que le gestionnaire de réseau réalise pour vous dans le cadre de la conclusion, l'exécution ou la rupture de votre contrat ainsi que tous les frais qu'il nous facture directement et qui se rapportent à votre(vos) Point(s) de prélèvement ne sont pas inclus dans nos prix mais sont à votre charge et vous seront refacturés de façon transparente.

4. Paiement et garantie

4.1. Vous pouvez payer vos factures par virement, domiciliation ou via Zoomit. Si vous souhaitez recevoir vos factures par Zoomit, vous recevez vos factures via votre Internet banking.

4.2. Le montant minimum de la garantie est déterminé en fonction de votre consommation annuelle comme décrit dans le tableau ci-dessous. Le montant maximum de la garantie correspondra à 4 fois la valeur du montant moyen des factures mensuelles. ENGIE se réserve le droit d'ajuster ces montants si des circonstances objectives le justifient.

Electricité		Gaz naturel	
<5MWh	500€	<16MWh	750€
>5MWh <25MWh	1000€	>16MWh <50MWh	1500€
>25MWh	2500€	>50MWh	3000€

5. Contact en cas de plainte

Les plaintes peuvent être introduites via www.engie.be/info.