

Conditions Spécifiques Dynamic (202501)

1. Objet

1.1. Dynamic est un Contrat qui vous permet de prélever de l'électricité auprès d'ENGIE.

1.2. Pour toutes vos questions énergétiques, vous pouvez nous contacter via la Ligne Energie ENGIE (078 35 33 33) ou via l'espace client. Sur notre site www.engie.be un espace client personnalisé vous donne accès à certains e-services : consulter et gérer vous-même vos factures ENGIE, adapter vos données client, demander une domiciliation, régler les modalités d'un nouveau raccordement ou d'un déménagement et adapter vos préférences de communication. 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 sécurité relève de votre responsabilité. Nous pouvons utiliser votre adresse e-mail pour vous 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 vous communiquer 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'accès, 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. Sur base de votre Contrat Dynamic vous avez droit à des réductions exclusives auprès de nos partenaires et vous avez accès à tous les services de la Smart App, comme prévu dans les conditions d'utilisation de la Smart App.

1.4. 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) conclu(s) avec ENGIE. Cela 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.

1.5. Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, ou en passant votre commande en ligne, nous ne vous les enverrons que par e-mail, dans la mesure du possible. Si vous combinez la domiciliation et la réception de vos factures par email, vous ne recevrez 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 recevrez plus vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, sur papier par voie postale, et la facture électronique sera la seule facture officielle. Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. ENGIE conservera vos factures à votre disposition dans l'espace client pendant une période de 2 ans.

1.6. 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 les recevoir. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez immédiatement ENGIE via votre espace client de toute modification de votre adresse e-mail. Si ENGIE constate qu'elle ne peut pas vous délivrer les e-mails, elle peut décider unilatéralement de vous envoyer à nouveau ces informations 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.

1.7. Vous pouvez payer vos factures par virement, domiciliation ou Zoomit. En cas de domiciliation sans Zoomit, vous ne recevrez 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 recevrez pas de factures intermédiaires via votre Internet banking, mais uniquement votre décompte.

1.8. Pour pouvoir bénéficier de Dynamic, vous devez disposer d'un compteur intelligent, c'est-à-dire un compteur numérique permettant de mesurer l'électricité consommée ou produite en temps réel, communiquant de manière bidirectionnelle et pouvant être actionné à distance. Ce compteur doit également être configuré de façon à permettre un mesurage de type Smart Meter Regime (SMR) 3 (mesures de votre consommation par quart d'heures). En souscrivant au Contrat Dynamic,

vous confirmez qu'un tel compteur est bien installé à votre Point de prélèvement et que celui-ci est en parfait état de fonctionnement. Vous confirmez également avoir réalisé les démarches nécessaires afin d'obtenir une configuration SMR3 ou, dans le cas contraire, donnez votre accord pour qu'ENGIE réalise ces démarches pour votre compte auprès du gestionnaire de réseau. Le gestionnaire de réseau peut vous facturer un coût supplémentaire à cet effet. Sans préjudice des dispositions des Conditions Générales relatives à l'entrée en vigueur et à la date de début de fourniture de l'énergie, la fourniture d'électricité sous Dynamic ne pourra avoir lieu qu'une fois que le gestionnaire de réseau aura confirmé l'activation du SMR3 à ENGIE. L'électricité qui vous serait éventuellement fournie avant la confirmation de l'activation du SMR3 par le gestionnaire de réseau vous sera facturée, au pro rata, tel que prévu à l'article 1.11.

1.9. Si vous avez un compteur du type AMR (Automated Meter Reading ou télérelevé) ou un compteur exclusif nuit, l'application du Contrat Dynamic est exclue, et l'article 1.11 est d'application.

1.10. Dans l'hypothèse où, pendant la durée du Contrat, un mesurage de type SMR3 ne serait plus possible, pour quelque raison que ce soit (en ce compris en cas de compteur défectueux), l'article 1.11 est d'application à partir de la date à laquelle ledit mesurage n'a plus été possible, tel qu'indiqué dans la notification envoyée par le gestionnaire de réseau à ENGIE, et ce jusqu'au terme du Contrat.

1.11. Dans tous les cas précédents où le Contrat Dynamic ne peut pas (encore) s'appliquer, nous continuerons à vous fournir (i) sur la base d'un contrat Easy avec un prix variable (Easy Variable), dont les prix et conditions sont repris en annexe, si vous n'étiez pas encore client d'ENGIE avant la conclusion de votre Contrat Dynamic ou (ii) sur la base du contrat que vous aviez avec ENGIE avant la conclusion de votre Contrat Dynamic et dans la mesure où le contrat précédent a encore une durée minimale de trois (3) mois. Si la durée restante de ce contrat précédent est de moins que trois (3) mois, les dispositions du point (i) s'appliquent. Une telle modification vous sera notifiée dans les plus brefs délais.

2. Contrat, durée et résiliation

2.1. Les Conditions Générales pour consommateurs s'appliquent.

2.2. Si votre Point de prélèvement se situe en Région flamande ou en Région wallonne, la durée de votre Contrat est de 1 an. Si votre Point de prélèvement se situe en Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE respectera la durée minimale de 3 ans comme le prévoit la législation en vigueur. Quelle que soit votre Région, votre Contrat se poursuivra ensuite pour des périodes de 1 an.

2.3. Si vous déménagez dans la même Région, votre Contrat se poursuivra à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans Conditions Spécifiques seront 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 du nouvel occupant (ou du 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.

3. Prix

3.1. A nos prix d'énergie s'ajoutent : la TVA ; les impôts, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (Suppléments), qui nous sont imposés par une autorité compétente, que nous pouvons ou devons répercuter sur nos 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 sur nos prix peuvent être obtenues via notre site Internet www.engie.be.

3.2. Le prix de l'électricité appliqué dans le cadre de Dynamic est un prix dynamique sur une base horaire. Le paramètre d'indexation horaire correspond à la cotation journalière horaire Day Ahead EPEX SPOT Belgium pour l'heure concernée (ci-après la « Cotation eSpot »). Les Cotations eSpot sont exprimées en €/MWh. La valeur de la Cotation eSpot, consultable sur le site internet d'ENGIE (<https://www.engie.be/fr/energie/electricite-gaz/prix-conditions/>), n'est connue que le jour précédent la livraison. Les informations mentionnées sur le site internet d'ENGIE sont issues du site internet d'EPEX SPOT Belgium (<https://www.epexspot.com>). ENGIE ne peut être tenue pour

responsable des éventuelles erreurs affectant les Cotations eSpot ou de l'absence de publications de celles-ci par EPEX SPOT Belgium. De la même manière, ENGIE ne peut en aucun cas être tenue responsable des problèmes techniques ou informatiques, ni de la perte de données qui seraient la conséquence des limites techniques du matériel informatique ou des moyens de communication électronique que vous avez choisis, ou des limites techniques de la technologie en tant que telle, comme le wifi.

3.3. Vous reconnaissez avoir été informé des risques liés à la formule Dynamic, et notamment des risques de fluctuation du prix, suivant, entre autre, votre profil de consommation et l'évolution globale du marché de l'électricité. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons vers notre site internet (<https://www.engie.be/fr/energie/electricite-gaz/prix-conditions/>).

3.4. 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.

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

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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 réseaux et les Suppléments applicables à ce Contrat figurent dans la fiche de prix en annexe.

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.