

Conditions Spécifiques Flow (202501)

1. Objet

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

1.2. Pour toutes vos questions énergétiques, vous pouvez nous contacter via la Ligne Energie 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 données client, demander une domiciliation, régler les modalités d'un nouveau raccordement ou d'un déménagement et modifier 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 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.

1.3. Sur base de votre Contrat Flow 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) 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 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 envoyions 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.

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 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.

1.7. 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.

2. Contrat, durée et résiliation

2.1. Les Conditions Générales pour consommateurs s'appliquent.

2.2. Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région flamande ou dans la Région wallonne, la durée de votre Contrat s'élève à 2 ans. Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE respectera une durée minimale de 4 ans conformément à la législation en vigueur. Quelle que soit votre Région, votre Contrat se poursuivra ensuite pour des périodes de 2 ans.

2.3. 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.

3. Prix

3.1. A nos prix d'énergie 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 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. Flow offre pour l'électricité un prix de l'énergie variable (Flow 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.

3.3. 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.

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

3.5. 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 www.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.

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 d'adapter tous les 2 ans votre prix de l'énergie variable conformément à la procédure prévue par l'article 'Modification des conditions et des prix' des Conditions Générales pour consommateurs, indépendamment d'une éventuelle durée minimale du Contrat.

3.8. 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.

3.9. Le prix de l'énergie, le cas échéant 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.