

Conditions Spécifiques FlowPro (202408)

1. Objet

1.1. FlowPro 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 le Contact Center (078 78 20 20) ou l'espace client : sur notre site www.engie.be, un espace client personnalisé vous donne accès à certains 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. 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 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. 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.

1.4. 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.

1.5. 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.

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 poursuit 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.

3. Prix

3.1. FlowPro offre pour l'électricité un prix de l'énergie variable (FlowPro 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 FlowPro, 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. FlowPro vous offre pour le gaz naturel un prix de l'énergie variable (FlowPro 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 de vente pair-à-pair, les Coûts de réseaux 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 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.