

Conditions Générales d'Electrabel sa (ci-après « **ENGIE** » ou « **nous** ») applicables aux clients professionnels (version 202409)

1. Contrat

Votre Contrat avec ENGIE est constitué des présentes Conditions Générales (CG), des Conditions Spécifiques et des prix (CS). En cas de contradiction, les CS prévalent sur les CG.

Votre Contrat porte sur la fourniture d'électricité ou de gaz naturel (énergie) ou sur les produits et/ou services que vous achetez à côté de votre énergie. Un Contrat séparé sera systématiquement conclu pour chacune de ces énergies, de ces produits et/ou services. Si vous souhaitez vendre votre électricité autoproduite à ENGIE, un contrat distinct doit être conclu à cet effet. Si nous vous offrons la possibilité d'accepter nos conditions contractuelles au moyen d'un formulaire web ou par e-mail ou en utilisant un code unique que vous activez par téléphone ou une application web. L'usage d'un de ces moyens de communication tient lieu de preuve en justice de votre acceptation de nos conditions contractuelles.

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, ce Contrat s'applique en vertu des dispositions légales qui ont désigné ENGIE comme fournisseur par défaut.

2. Définitions

- Le **Point de prélèvement** est le point où nous vous mettons une puissance électrique ou du gaz naturel à disposition. Il est identifié par une adresse dans les CS et possède un numéro EAN unique.
- Les **Coûts de réseau** sont les tarifs d'utilisation du réseau de distribution et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution pour l'électricité ou le gaz naturel, ainsi que pour l'utilisation du réseau transport pour l'électricité ou le gaz naturel.
- Le **Jour de réception/la Réception** est le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.
- Le **Produit Equivalant le moins cher** est notre contrat qui se rapproche le plus du Contrat que vous avez eu jusqu'à présent, compte tenu des critères suivants : contrat exclusivement en ligne ou non, électricité verte ou non, prix de l'énergie fixe ou indexé (sans toutefois tenir compte des éventuelles ristournes ou promotions, temporaires ou non, applicables à ce moment-là), la durée du contrat et les services inclus dans le contrat.

3. Début, durée et cessation

3.1. Les CS déterminent la durée du Contrat. La durée du Contrat commence à courir à la date de début de la fourniture. Sauf disposition contraire dans les CS, un Contrat à durée déterminée est chaque fois reconduit pour des périodes successives d'un an. La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à condition que :

- ENGIE soit enregistrée comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution (*GRD*) pour le Point de prélèvement concerné ;
 - votre point de raccordement soit déjà raccordé au réseau de distribution et qu'il n'ait pas été mis hors service ;
 - l'ouverture des compteurs ait été effectuée par le GRD, en cas de nouveau raccordement ou de raccordement interrompu.
- 3.2. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit de 3 semaines au maximum à compter de la date de la demande de changement. Si, pour l'ensemble de vos points de raccordement au réseau de distribution, vous consommez plus de 100 MWh d'électricité ou 100 MWh de gaz naturel sur base annuelle, calculé sur la base de votre consommation annuelle estimée (EAV) comme défini par le GRD, vous ne pouvez, par dérogation à ce qui précède, résilier votre Contrat concerné à durée déterminée qu'à la fin de la durée en cours moyennant un préavis écrit au plus tard 1 mois avant l'échéance de la période en cours. Si vous réalisez votre Contrat avant l'échéance de la durée en cours, vous nous êtes redevable d'une indemnité de préavis égale à 3 fois la valeur de la mensualité moyenne dite calculée sur la base des 12 factures mensuelles précédentes ou de la dernière facture annuelle, ou d'une période plus courte si vous êtes client chez nous depuis moins de 12 mois. Si le GRD nous communique que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté.

Nous pouvons résilier un Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit d'un mois.

Nous pouvons résilier un Contrat à durée déterminée moyennant un préavis écrit signifié au plus tard un mois avant la fin de la période en cours.

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, nous ne résilierons le Contrat que dans les cas visés à l'article 6.8.

3.3. Le Contrat prendra automatiquement fin en cas de faillite ou de mise en liquidation d'une des parties. Les sommes dues au moment de la faillite ou de la décision de mise en liquidation deviennent immédiatement exigibles. En cas de réorganisation judiciaire, toutes les sommes dues deviennent également immédiatement exigibles et il pourra être mis fin au Contrat s'il n'est pas remédié au défaut de paiement dans les 15 jours de la mise en demeure.

4. Modification des conditions et des prix

4.1. Nous pouvons à tout moment apporter des modifications de conditions qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevrez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site Internet www.engie.be.

4.2. Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les modifications de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous ne pouvons appliquer une modification du prix ou une modification des conditions en votre défaveur qu'aux conditions suivantes: (1) nous vous notifions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois à l'avance (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) et ; (2) vous acceptez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable.

Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par lettre dans les 2 mois à partir de la date à laquelle nous vous avons notifiés les modifications. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. Votre notification de refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.

Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre Produit Equivalant le moins cher de durée indéterminée. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre Produit Equivalant le moins cher peu de temps après l'expiration de votre Contrat précédent. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous avons précédemment proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

4.3. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, les modifications de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous ne pouvons appliquer une modification du prix ou une modification des conditions en votre défaveur qu'aux conditions suivantes: (1) nous vous notifions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) ; (2) les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions proposées ne prennent effet qu'après la fin de la période en cours de votre Contrat ; et (3) vous acceptez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable.

Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par lettre dans les 2 mois à partir de la date à laquelle nous vous avons notifiés les modifications. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. Votre notification de refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.

Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre Produit Equivalant le moins cher de durée déterminée. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre Produit Equivalant le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous avons précédemment proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

5. Responsabilité

5.1. Les gestionnaires de réseau sont responsables de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements applicables. Nous n'en sommes dès lors pas responsables. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, vous devez vous adresser directement à votre GRD.

5.2. Sans préjudice de ce qui précède, votre responsabilité et la nôtre ne peuvent être engagées que pour (i) notre ou votre faute ou celle d'une personne dont nous ou vos sommes/êtes responsables si cette faute affecte la vie ou l'intégrité physique d'une personne, (ii) de notre ou votre faute intentionnelle ou celle d'une personne dont nous ou vos sommes/êtes responsables, et (iii) des dommages matériels directs résultant de notre ou votre faute lourde ou celle d'une personne dont nous ou vos sommes/êtes responsables et non des dommages indirects, dommages consécutifs, vices indécelables, pertes de production, manques à gagner et/ou pertes de revenus. L'indemnisation de ces dommages est plafonnée par an à un montant correspondant à 5% de la facture annuelle (pour l'électricité et les autres produits et services) et à 3% de la facture annuelle (pour le gaz naturel). À défaut de facture annuelle, le montant mensuel moyen des factures disponibles est multiplié par 12, ou, à défaut de factures disponibles, le montant mensuel convenu des factures intermédiaires est multiplié par 12. Nous ne sommes pas responsables (l'un vis-à-vis de l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production, d'un manque à gagner et/ou d'une perte de revenu. En règle générale, vous êtes tenus, ainsi qu'ENGIE, de prendre toutes les mesures nécessaires raisonnables afin de limiter votre dommage.

5.3. L'article 6.3, §2 du Code Civil (responsabilité extracontractuelle de la personne lésée et l'auxiliaire de ses cocontractants) ne s'applique pas au présent Contrat.

5.4. Vous vous engagez, ainsi qu'ENGIE, à informer votre (vos) assureur(s) des dispositions du présent article.

6. Facturation – intérêts et coûts – rectification – résolution

6.1. Le GRD se charge du relevé de vos compteurs et du calcul de votre consommation d'énergie. Il nous transmet ces données pour nous permettre d'établir sur cette base votre facture (mensuelle ou annuelle). Si vous avez opté pour le partage d'énergie, vous devez nous en informer sans délai ainsi que le GRD. En cas de partage d'énergie, nous tenons uniquement compte des données de mesure adaptées qui nous sont fournies par le GRD.

Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base mensuelle, ENGIE vous envoie des factures mensuelles. Si ENGIE ne reçoit pas à temps vos données de consommation mensuelles du GRD, aucun retard dans la facturation ne pourra nous être reproché. ENGIE se réserve en outre le droit d'établir éventuellement la facture mensuelle sur base d'une consommation estimée.

Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, ENGIE vous enverra des factures intermédiaires. Le montant initial de ces factures sera calculé sur base de votre profil de consommation tel que déterminé par votre GRD. Vous avez le droit de nous demander une révision du montant des factures intermédiaires, auquel cas nous vous informerons de façon motivée dans un délai raisonnable si nous pouvons donner suite à votre demande. Nous avons le droit de modifier le montant des factures intermédiaires, sur la base du profil de consommation calculé tel que déterminé par votre GRD, de l'évolution de votre consommation, des prix existants ou futurs liés à votre contrat actuel ou à son renouvellement. Vous avez le droit de refuser cette révision dans les 15 jours suivant la réception de notre notification. Les factures intermédiaires sont régularisées au moment de votre facture annuelle. Votre facture annuelle couvre une période d'un an ou une période plus courte si vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an au moment de son émission. Si nous ne recevons pas vos données de consommation immédiatement après le relevé de compteur, votre consommation est complétée d'une consommation calculée pour la période entre le relevé et la date de la facture annuelle. Cette consommation calculée sera adaptée sur votre prochaine facture annuelle, suivant votre consommation réelle pour cette période.

6.2. Votre consommation d'énergie est toujours due à la date d'échéance de la facture en question. Nos factures sont dues le 15ème jour calendrier à dater du Jour de réception et doivent donc être payées dans ces 15 jours calendrier. S'il ressort de votre décompte que nous vous sommes redevables d'un montant, nous vous rembourseons dans un délai de 15 jours calendrier à dater du Jour de réception. Si nous ne disposons pas de votre numéro de compte, le délai de 15 jours calendrier prend cours à partir du moment où nous avons été informés de celui-ci.

6.3. Si une erreur de facturation est constatée, nous nous concerterons afin de parvenir à une solution. En tout état de cause, vous paierez la partie incontestablement due de la facture. Si la partie contestée s'avère être due, des intérêts de retard seront dus à partir de la date d'échéance initiale jusqu'au jour du paiement, conformément à l'article 6.5.

6.4. Une rectification est possible jusqu'à 48 mois après la date limite de paiement de la facture à corriger, voire même après ce délai si un tiers (le GRD par exemple) est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

6.5. A compter de la date d'échéance de la facture, ENGIE a le droit de réclamer le paiement d'intérêts de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ou toute autre disposition qui remplacerait cette loi. Ces intérêts courent de plein droit et sans mise en demeure. En cas de paiement tardif, ENGIE a également le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de 10% du montant impayé de la facture, avec un minimum de 50€.

6.6. Sans préjudice des dispositions légales applicables, les frais de rappels, de mises en demeure et de recouvrement encourus par ENGIE suite à ce Contrat, sont à votre charge.

6.7. Dans les cas suivants, nous pouvons vous demander une garantie pour la durée de votre Contrat, augmenter le montant de la garantie existante et/ou demander des acomptes :

- si vous souhaitez devenir client chez nous après nous avoir notifié que votre contrat avec votre précédent fournisseur d'énergie a été résilié parce que vous ne payez pas vos factures ;
- si vous avez des dettes chez nous au moment où vous souhaitez signer un contrat avec nous. Dans ce cas, nous pouvons en outre vous demander de payer d'abord ces dettes ;
- si, dans les 24 mois précédant le moment où vous souhaitez redevenir client chez nous pendant l'exécution de votre Contrat, nous vous avons contacté par écrit soit plusieurs fois pour non-paiement d'au moins six factures à leur échéance, soit au moins trois fois pour non-paiement d'une seule facture à son échéance ;
- si, sur la base d'informations objectives et spécifiques obtenues auprès de tiers indépendants, nous avons eu connaissance d'éventuels problèmes d'insolvabilité ou de votre situation économique ou financière qui pourraient donner lieu au non-paiement de factures.

La garantie peut prendre la forme de garantie caissée ou garantie bancaire irrévocable pendant toute la durée du Contrat majorée de 3 mois. La garantie et/ou les acomptes peuvent être demandés lors de la signature du Contrat ou en cours de son exécution. Le montant de la garantie est calculé par énergie comme décrit dans les CS.

6.8. Les deux parties ont le droit de mettre fin au Contrat, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, en cas de manquement de la part de l'autre partie à une de ses obligations essentielles en vertu du présent Contrat auquel il n'est pas remédié dans un délai de 15 jours calendrier après mise en demeure. Sans que cette énumération soit limitative, est considérée comme une obligation essentielle : le paiement des factures à leur échéance, la constitution de la garantie ou le paiement des acomptes demandés. Si nous vous demandons de constituer une garantie ou de payer des acomptes à la suite d'un manquement à votre obligation de paiement, et que vous ne donnez pas suite en temps utile à cette demande, nous serons en droit de mettre fin au Contrat avec effet immédiat sans plus aucune mise en demeure et sans intervention judiciaire.

7. Mandat

Vous donnez mandat à ENGIE pour demander au GRD, en votre nom, si nécessaire, un changement de fournisseur, et vos données de consommation des trois dernières années relatives au(x) Point(s) de prélèvement mentionné(s) dans les CS.

8. Confidentialité

Vous et ENGIE reconnaissez le caractère confidentiel des dispositions du présent Contrat. Celles-ci ne seront pas communiquées à des tiers sans autorisation réciproque, sauf dans l'hypothèse où leur communication serait exigée par la loi ou une autorité publique. L'assureur responsabilité civile, l'éventuel courtier en assurances, les sous-traitants mentionnés à l'article 9, les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 10 et le GRD ne sont pas considérés comme des tiers.

9. Protection de vos données personnelles

9.1. ENGIE est responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Générales, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée d'ENGIE, que vous pouvez trouver via le lien suivant www.engie.be/fr/politique-vie-privee, et qui est résumée dans le présent article. En cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaudra. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via data.protection.be@engie.com ou via poste, ENGIE Belgium Data Protection Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles.

9.2. ENGIE pourra traiter les données personnelles à des fins de gestion de votre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec ENGIE, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement des fonctionnalités que les produits et services vous offrent, la gestion de l'accès à l'espace client, la protection des données, de la propriété ou sécurité d'ENGIE, de ses clients ou de tiers (y compris entre autre la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, la gestion des obligations légales ou réglementaires d'ENGIE), la comptabilité d'ENGIE et la gestion des créances d'ENGIE (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que nous vous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple : recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur votre contrat avec ENGIE, sur l'intérêt légitime d'ENGIE (principalement le marketing direct), les obligations légales d'ENGIE ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement.

9.3. Vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants en vue de la réalisation des finalités précitées : nos call centers, les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux (par exemple des installateurs de produits liés aux nôtres, entre autre de chauffages, de panneaux solaires, d'isolation), les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (par exemple ENGIE sa, Cozie) et les autorités compétentes. Ces tiers sont situés en Belgique, en France, en Suède, aux Etats-Unis, en Inde et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque nous collaborons avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, nous leur imposons des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous désirez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, veuillez envoyer un e-mail à data.protection.be@engie.com. Nous nous réservons le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour vous dans cette copie. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les finalités précitées.

9.4. Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via www.engie-belux.privacy.be ou en nous adressant une lettre à ENGIE Electrabel CMT, Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles. De la même manière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander de limiter ce traitement. Vous pouvez également demander de transmettre directement vos données personnelles à un autre fournisseur. Vous procéderez de la même manière pour révoquer votre consentement ou si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou poste en indiquant le(s) moyen(s) de communication visé(s). Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter comme indiqué précédemment ou vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données (www.privacycommission.be).

10. Cession

Vous et ENGIE pouvez céder le présent Contrat à un tiers à condition que ce dernier s'engage préalablement à respecter le Contrat. Préalablement à cette cession, le cédant en informera l'autre partie par écrit. En cas de cession du présent Contrat par vos soins, ENGIE est en droit de demander au préalable une garantie et/ou des acomptes conformément aux modalités définies à l'article 6.7.

11. Droit applicable

Tout litige survenant dans le cadre du présent Contrat sera soumis au droit belge. Les Parties écartent l'application de l'article 5.74 du Code Civil (« Changement de circonstances »).