

Contrat pour le service CHM (202008)

Entre Electrabel sa, dont le siège social est établi Boulevard Simón Bolívar 34, 1000 Bruxelles, TVA BE 0403.170.701 RPM Bruxelles, ci-après dénommée « ENGIE » ou « nous », et

Locataire/propriétaire (nom et adresse) :

.....
.....

N° TVA/RPM (si d'application) :

.....

N° de l'appartement :

ci-après dénommé « le locataire/propriétaire » ou « vous ».

1. Objet

Ce Contrat s'applique si le gestionnaire de l'immeuble à appartements dans lequel vous habitez ou dans lequel vous exercez votre activité professionnelle (votre société de logement social, syndic, CPAS ou autres organismes dans le cadre d'une politique sociale) a, pour la fourniture collective de chaleur (pour le chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire) dans cet immeuble à appartements, fait appel aux services Collective Heating Management (CHM) d'ENGIE.

Grâce au service CHM, ENGIE mettra à votre disposition de la chaleur (pour le chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire) et enregistrera, calculera et facturera votre consommation individuelle de chaleur. ENGIE mettra la chaleur à votre disposition au niveau du point d'entrée des conduites dans l'appartement, point à partir duquel vous prélevez cette chaleur. Pour la fourniture de chaleur, il est fait usage de gaz naturel.

Vous louez un appartement ou êtes propriétaire d'un appartement se situant dans un immeuble équipé d'un raccordement collectif pour le gaz naturel. Cela implique qu'il n'y a qu'un seul point de prélèvement et donc, un seul compteur pour l'enregistrement de la consommation de gaz naturel, ainsi qu'un seul code EAN. Cela implique également que vous, en votre qualité de consommateur individuel, n'avez pas la possibilité de changer de fournisseur. Ce changement peut uniquement être opéré pour le point de prélèvement collectif par le gestionnaire.

2. Définitions

Le *Jour de réception* est le troisième jour ouvrable après l'expédition. Un jour ouvrable est un jour de la semaine, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

3. Prix

3.1. Prix de la chaleur

La redevance fixe annuelle s'élève à 117 €/an (HTVA).

Le terme proportionnel s'élève à 1,930 + 0,1000 x TTF (Heren) c€/kWh (HTVA).

Le paramètre d'indexation TTF (Heren) est appliqué trimestriellement.

Le paramètre TTF103 (Heren) est calculé et publié par ENGIE (voir www.engie.be). Ce paramètre évolue en fonction du prix du gaz sur le marché de gros aux Pays-Bas "ESGM" (TTF). TTF (Heren) est exprimé en €/MWh.

La définition du TTF103 (Heren) est la suivante: TTF103 (Heren) est la moyenne arithmétique des prix forwards journaliers du gaz naturel pour le trimestre de fourniture concerné sur les "European Spot Gas Markets" ("ESGM") (tels que publiés par Heren Energy Ltd., Pepys House, 10 Greenwich Quay, Clarence Road, London SE8 3EY, VK, sous le titre "TTF Price Assessment") pendant le mois précédant le trimestre de fourniture.

Le prix de la chaleur est majoré de :

- la TVA ;
- l'ensemble des impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (ci-après *Suppléments*), qui sont imposés à ENGIE par une autorité compétente, qu'ENGIE peut ou doit répercuter sur ses clients, et qui se rapportent à ou découlent de notre activité, au sens le plus large du terme, en notre qualité de fournisseur de gaz naturel, le combustible primaire destiné à la mise à disposition de chaleur. Ces Suppléments seront appliqués de façon transparente et mentionnés séparément sur la facture de consommation.

Les modifications des coûts de réseau de transport vous sont facturées, comme prévu légalement, sur base des tarifs des services de transport de Fluxys tels qu'approuvés par la CREG.

3.2. Avantage tarif social

Si vous êtes un locataire qui habite dans un immeuble à appartements dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une

installation collective ou dont le raccordement au réseau de distribution de chaleur est collectif, lorsque les logements sont donnés en location, dans le cadre d'une politique sociale, par des organismes de logement tels que les sociétés régionales de logement, les sociétés de logement social agréées par celles-ci, les agences immobilières sociales agréées par les gouvernements régionaux, le "Vlaams Woningfonds", le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale et les Centres publics d'aide sociale (comme défini à l'article 15/10 de la loi du 12 avril 1965), votre terme proportionnel pour la chaleur fournie sera mis, en dérogation à l'article 3.1 du présent Contrat, au même niveau que le tarif social pour le gaz naturel. Ce tarif est fixé par la CREG à chaque fois pour 3 mois et est consultable sur www.creg.be. En outre, dans ce cas, un avantage social sera attribué sur votre redevance fixe annuelle.

3.3. Modification de prix et/ou de conditions

ENGIE se réserve le droit de modifier les prix et/ou les conditions de ce Contrat pour autant que vous en soyez averti au moins 2 mois à l'avance. Ces modifications vous seront communiquées par la poste ou par e-mail. Vous acceptez que ce mode de communication constitue un mode valable de notification.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les nouveaux prix et/ou les nouvelles conditions, vous devez en informer ENGIE, par écrit, dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle ENGIE vous a communiqué les nouveaux prix et/ou les nouvelles conditions. La notification est réputée avoir été exécutée le Jour de la réception. Si vous informez ENGIE en temps utile de votre refus d'accepter les nouvelles conditions et/ou les nouveaux prix, le Contrat cessera de produire ses effets le jour où les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix auraient dû entrer en vigueur. A défaut de notification, vous serez réputé avoir accepté les nouveaux prix et/ou les nouvelles conditions. Ce paragraphe ne s'applique pas si les modifications n'impliquent aucune restriction de vos droits ou ne vous imposent aucune obligation supplémentaire.

4. Facturation et modalités de paiement

4.1. ENGIE calcule votre consommation sur la base des relevés effectifs de consommation de chaleur (calorimètre) et/ou d'eau chaude sanitaire (débitmètre), à majorer de la consommation au prorata, résultant de la clé de répartition, des pertes se produisant dans l'installation, et si nécessaire, à majorer de la consommation au pro rata résultant de la différence entre la consommation de gaz naturel mesurée sur le compteur collectif de gaz naturel et la consommation totale de chaleur et d'eau chaude (mesurée via les calorimètres et/ou les débitmètres). Le calcul de répartition des pertes et de la consommation proportionnelle se fonde sur la clé de répartition transmise par le gestionnaire à ENGIE (par exemple la superficie de votre appartement).

Si un immeuble est équipé d'un système pour la production locale de chaleur (par exemple via une pompe à chaleur ou via des panneaux solaires thermiques), alors ENGIE, lors du calcul de la consommation de chaleur, tient compte de la production locale de chaleur comme suit :

- La production locale de chaleur (PL) sera mesurée via un calorimètre qui est placé au point d'injection de la chaleur locale produite dans les conduites d'eau chaude.
- La perte totale (Pt) est calculée comme suit: la consommation totale de gaz mesurée sur les calorimètres individuels (tCM) est diminuée de la différence entre (i) le total de la chaleur mesurée sur les calorimètres individuels (ΣCi) et (ii) la chaleur délivrée via la production locale de chaleur.
Sous forme de formule, cela donne ceci : $Pt = tCM - (\Sigma Ci - PL)$
- La production locale totale de chaleur (PL) sera répartie à tous les locataires selon le nombre de m² ou de m³ des appartements comme communiqué par le gestionnaire.
- Les pertes totales (Pt) sont également réparties à tous les locataires selon le nombre de m² ou de m³ des appartements comme communiqué par le gestionnaire.
- Pour la facturation, les kWh à facturer individuellement sont déterminés en réduisant la chaleur mesurée par locataire de la part de la production locale de chaleur par locataire (comme calculé ci-dessus) et en augmentant les pertes à imputer individuellement (comme calculé ci-dessus).

4.2. ENGIE vous envoie des factures intermédiaires dont le montant est déterminé sur la base de l'estimation de votre consommation. Vous avez le droit de demander une révision de l'estimation de votre consommation, auquel cas ENGIE vous avertit, dans un délai raisonnable, si elle peut donner suite à votre demande. Les factures intermédiaires sont régularisées via votre décompte, en fonction de

vosre consommation réelle mesurée, majorée du calcul pro rata des pertes.

Vous êtes tenu de payer les factures d'ENGIE au plus tard dans les 15 jours calendriers à dater du Jour de réception. A cet égard, vous pouvez choisir entre le paiement par virement manuel ou la domiciliation. Si vous optez pour une domiciliation, ENGIE prévoit un délai minimum de 15 jours calendriers entre le Jour de réception de la facture de consommation et l'exécution de

l'ordre de domiciliation. ENGIE vous remboursera dans un délai de 15 jours calendriers à compter du Jour de réception s'il ressort de la facture de consommation qu'ENGIE vous est redevable d'un montant. Si ENGIE ne dispose pas de votre numéro de compte, ce délai de 15 jours calendriers commence à courir à compter de la date à laquelle ENGIE est informée de ce numéro.

Si vous éprouvez des difficultés de paiement, ENGIE peut vous accorder un plan de paiement. Ce dernier comptera 12 mensualités au maximum et sera établi sur la base de votre historique de paiement.

4.3. Les contestations relatives à une facture peuvent être formulées jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée. Des erreurs peuvent également être rectifiées après ce délai, si un tiers, comme le gestionnaire du réseau de distribution, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

4.4. Vous pouvez consulter vos données de consommation via votre gestionnaire ou en obtenant par son biais un login et un mot de passe afin de pouvoir consulter vos données de consommation via l'outil Internet CHM. ENGIE n'est pas responsable de l'accès, de la vitesse de connexion et/ou de la disponibilité du service en ligne et ne fournit donc aucune garantie à cet égard. Vous vous engagez à tenir le login et le mot de passe secrets et à ne pas les communiquer à des tiers. En cas de perte du login et/ou du mot de passe, vous devez en avvertir votre gestionnaire immédiatement. Pour des raisons de sécurité, vous devez veiller, à la fin d'une session d'utilisation de l'outil Internet CHM, à quitter cette session et à vous déconnecter. Si vous avez par hasard accès aux données d'autres personnes et/ou immeubles et/ou appartements, vous devez en avvertir votre gestionnaire immédiatement. ENGIE décline toute responsabilité quant à l'usage abusif par une autre personne du login et/ou du mot de passe qui vous ont été octroyés. Vous êtes seul responsable de l'utilisation qui est faite des informations recueillies via l'outil Internet CHM. ENGIE décline toute responsabilité et ne fournit aucune garantie quant au caractère exact et complet des informations que vous pouvez consulter via l'outil Internet CHM. ENGIE décline également toute responsabilité pour tout dommage résultant de l'utilisation de l'outil Internet CHM, sauf si ce dommage est causé par une faute ou négligence grave ou est la conséquence d'un dol dans le chef d'ENGIE.

5. Retards de paiement

En cas de retard de paiement de vos factures, ENGIE vous envoie un rappel. Si vous ne payez pas suite au rappel, ENGIE vous envoie une mise en demeure. Si vous ne payez pas dans le délai mentionné dans la mise en demeure, ENGIE peut résilier le Contrat moyennant un préavis par écrit.

Les frais de rappels, de mises en demeure et de raccordement et de coupure sont à votre charge. En cas de défaut de paiement, ENGIE peut vous facturer des intérêts calculés au taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance de la facture.

Si vous vous trouvez dans une situation dans laquelle vous avez droit à un paiement de la part d'ENGIE, vous pouvez réclamer des intérêts, au taux d'intérêt légal, à ENGIE. Les frais de rappels et de mises en demeure que vous aurez exposés sont à la charge d'ENGIE.

6. Vos obligations

Vous êtes tenu d'utiliser le calorimètre, le débitmètre, l'installation individuelle de chauffage et l'installation d'eau chaude sanitaire en bon père de famille et de signaler dans les plus brefs délais toute anomalie ou défectuosité à votre gestionnaire. Afin de pouvoir procéder aux réparations nécessaires, vous autoriserez le réparateur ou l'entrepreneur à accéder à votre appartement et aux installations. Si vous déménagez, vous êtes tenu d'en informer votre gestionnaire au plus tard le jour de déménagement, de telle sorte qu'ENGIE puisse établir une facture de clôture correcte, après réception du gestionnaire du formulaire de déménagement signé par vous.

7. Responsabilité

7.1. Les gestionnaires de réseau assurent la continuité de la fourniture de gaz naturel et garantissent la qualité du gaz naturel fourni conformément aux dispositions de la législation applicable et des règlements techniques. ENGIE décline donc toute responsabilité à cet égard.

Sans préjudice de ce qui précède, vous et ENGIE êtes uniquement responsable pour (i) les dommages matériels directs résultant d'une faute, et (ii) du décès ou des blessures corporelles résultant d'un acte ou d'une négligence. L'indemnisation des dommages matériels

directs est fixée forfaitairement par dommage au montant total des factures d'ENGIE durant la période de 12 mois précédant la survenance du dommage ou, à défaut, au montant mensuel moyen des factures disponibles multiplié par 12 ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu des factures intermédiaires. Vous et ENGIE n'êtes mutuellement pas responsables des dommages indirects ou consécutifs ni des pertes de production, d'un manque à gagner ou d'une perte de revenus.

7.2. Si notre responsabilité devait être engagée en raison de vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 Code Civil, ladite responsabilité d'ENGIE sera en tout cas exclue si ENGIE peut démontrer que le vice était indécélable.

8. Durée et résiliation

Ce Contrat produit ses effets dès votre emménagement, comme, le cas échéant, mentionné dans le formulaire de déménagement, et est conclu pour une durée indéterminée. Vous et ENGIE pouvez résilier le présent Contrat, par écrit, moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins 2 mois.

La fin du contrat de location conclu entre vous et votre gestionnaire entraîne automatiquement la fin de ce Contrat. Vous en informerez ENGIE par écrit au moins 1 mois à l'avance. La fin du contrat entre votre gestionnaire et ENGIE entraîne automatiquement la fin de ce Contrat.

9. Garantie

Dans les cas suivants, nous pouvons vous demander une garantie pour la durée de votre Contrat :

- si vous souhaitez devenir client chez nous après que votre contrat avec votre ancien fournisseur d'énergie ou de chaleur a été résilié pour défaut de paiement ;
- 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 d'abord payer ces dettes;
- si dans les 24 mois qui précèdent le moment où vous souhaitez à nouveau devenir notre client ou lors de l'exécution de votre Contrat, vous avez (eu) un retard de paiement d'au moins 2 mois de consommation.

Si votre Point de prélèvement se situe en Région wallonne, nous ne pouvons pas vous demander une garantie durant l'exécution du Contrat.

Le Contrat n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas constitué la garantie et/ou tant que vous n'aurez pas payé les factures impayées.

La garantie vous sera restituée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture ou servira à l'apurement de vos montants impayés. Si vous avez payé vos factures sans retard de paiement pendant une période ininterrompue de 1 an, nous vous restituerons la garantie sur simple demande.

Si votre Point de prélèvement se situe en Région bruxelloise, nous ne demanderons, conformément à la législation applicable, aucune garantie, mais si vous avez des dettes chez nous, nous nous réservons le droit, de ne pas vous faire une proposition de Contrat tant que vous n'avez pas payé vos dettes.

10. Protection de vos données personnelles

10.1. 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 prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via data.protection.be@engie.com ou via Boîte postale 10020, 1030 Schaerbeek Bruxelles Gare du Nord.

10.2. ENGIE pourra traiter les données personnelles pour des objectifs de gestion de notre 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 droits, 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 vous nous 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.

10.3. Vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants en vue de la réalisation des objectifs précités : 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, Sungevity, Cozie) et les autorités compétentes et les autorités compétentes et Quby B.V. (notre partenaire externe qui gère la plate-forme informatique derrière boxx). Quby traite vos données personnelles pour nous permettre de vous fournir les services liés à boxx. Quby peut réutiliser vos données personnelles, uniquement sous une forme qui ne peut vous être reliée directement, pour améliorer les produits Quby (tel que boxx) et développer de nouveaux produits. À cette fin, Quby a pris des mesures strictes pour pouvoir assurer le caractère privé et la protection de vos données personnelles. Vous trouverez de plus amples informations sur Quby et sur la manière dont Quby traite vos données personnelles sur www.quby.com/boxx-declaration-vie-privee. 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 objectifs précités.

10.4. Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via www.engie-benelux-privacy.be ou en nous adressant une lettre à ENGIE CMT, boulevard Simón Bolívar 34, 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).

11. Cession

ENGIE peut céder le présent Contrat à un tiers à la condition qu'ENGIE veille à ce que vous bénéficiez des mêmes garanties. En cas de cession, ENGIE vous en informera.

12. Confidentialité

Les données relatives au présent Contrat seront traitées en toute confidentialité. Sauf autorisation de votre part, nous ne les communiquerons pas à des tiers, sauf si les autorités nous y obligent. Votre gestionnaire, les sous-traitants mentionnés à l'article 10 et les parties qui pourraient reprendre ce contrat conformément à l'article 11 ne sont pas considérés comme des tiers pour l'application de cet article.

13. Droit applicable

Ce Contrat est régi par le droit belge.

Pour Electrabel sa:



Dominik Vansteenbeeck
Responsable Service Clientèle

En signant le présent Contrat, vous déclarez accepter la fourniture collective de chaleur et sa facturation individuelle par ENGIE, et déclarez avoir pris connaissance des conditions du présent Contrat.

Signature du locataire/propriétaire :

Date :