

Conditions Spécifiques Empower (202506)

1. Objet

1.1. Empower 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 Empower 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 envoyons 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. Votre contrat a une durée indéterminée. Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE respectera la durée minimale de 3 ans comme le prévoit la législation en vigueur.

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. Empower est une offre destinée aux clients souhaitant optimiser leur consommation énergétique en pilotant leurs actifs tels qu'une voiture électrique, une batterie "intelligente", une pompe à chaleur, etc.,.

3.3. Empower offre pour l'électricité un prix de l'énergie variable (Empower Variable) ou un prix de l'énergie fixe (Empower Fixe). 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.

3.4. Empower est une offre en l'électricité verte. ENGIE garantit qu'elle fera injecter dans le réseau une quantité d'électricité venant à 100% des sources d'énergie renouvelable belges, conformément à votre prélèvement. L'énergie renouvelable provient du vent, du soleil, de la biomasse et de l'énergie hydraulique.

3.5. Avec l'option Flextime vous choisissez d'être facturé pour l'électricité (hors Coûts de réseaux et Suppléments) à un prix de l'énergie variable, avec des prix de l'énergie différents en fonction de tranches horaires prédéfinies par ENGIE. Ces tranches et leurs prix sont détaillés dans la fiche de prix. Si vous optez pour Empower Variable sans Flextime, les tranches horaires appliquées sont celles déterminées par votre GRD (soit normal, soit bihoraire).

3.6. Pour pouvoir bénéficier de Flextime, 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 géré 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 choisissant l'option Flextime, 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, et dans la mesure du possible, donnez votre accord pour qu'ENGIE réalise ces démarches pour votre compte auprès du GRD. Le GRD 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 Flexitime ne pourra avoir lieu qu'une fois que le GRD 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 GRD vous sera facturée, au pro rata, tel que prévu à l'article 3.9.

3.7. Si vous avez un compteur du type AMR (Automated Meter Reading ou télérelevé) l'application de l'option Flexitime est exclue, et l'article 3.9 est d'application.

3.8. Dans l'hypothèse où, pendant la durée du Contrat, un mesurage de type SMR3 ne serait plus possible, pour quelque raison que ce soit (par exemple en cas de compteur défectueux ou en cas de déménagement vers une habitation sans mesurage SMR3), l'article 3.9 est d'application à partir de la date à laquelle ledit mesurage n'a pas été possible, tel qu'indiqué dans la notification envoyée par le GRD à ENGIE, et ce jusqu'au moment où le mesurage SMR3 est rétabli.

3.9. Dans tous les cas où Flexitime ne peut pas (encore) s'appliquer, nous continuerons à vous fournir (i) sur la base d'un contrat Empower avec un prix variable (Empower Variable selon la configuration de votre compteur), dont les prix et conditions sont repris dans votre Contrat, si vous n'étiez pas encore client d'ENGIE avant la conclusion de votre Empower avec Flexitime ou (ii) sur la base du contrat que vous aviez avec ENGIE avant la conclusion de votre Contrat Empower avec Flexitime 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.

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

3.11. 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 web <https://www.engie.be/fr/ETS-2> 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.

3.12. 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.

3.13. Nous nous réservons le droit d'adapter chaque année votre prix de l'énergie variable ou fixe 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.

3.14. 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.

3.15. 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.

3.16. Avec le Contrat Empower, vous pouvez recevoir un crédit (€cent/kWh) lorsque vous chargez intelligemment votre véhicule électrique rechargeable à l'aide de la Smart App comme spécifié dans les conditions d'utilisation de la Smart App. Nous nous réservons le droit d'annuler le programme de récompense susmentionné ou de modifier la valeur du crédit à tout moment et sans préavis.

3.17. Si vous disposez d'un compteur intelligent, c'est-à-dire un compteur numérique qui mesure l'électricité consommée ou produite en temps réel, communique de manière bidirectionnelle et peut être contrôlé à distance, il doit être configuré pour permettre un mesurage de type Smart Meter Regime (SMR) 3 (mesure de votre consommation par quart d'heure). En signant le Contrat Empower, vous autorisez ENGIE à effectuer en votre nom les démarches nécessaires à l'obtention d'une configuration SMR3 auprès du GRD.

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.