



## Conditions générales d'Eneco Belgium SA (« Eneco ») pour un Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel en Belgique aux consommateurs et clients petits professionnels (ci-après dénommé « Contrat ») (version 08/03/2018)

### Article 1. Définitions

Dans le cadre du présent Contrat, il y a lieu d'entendre par :

- a) Point de raccordement : lieu physique où se trouve un raccordement au réseau, dont l'index peut être relevé chaque année.
- b) Consommateur : toute personne physique qui consomme de l'électricité, du gaz naturel et/ou des services associés à des fins autres que professionnelles.
- c) Contrat : le contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou de services associés conclu entre Eneco et vous, avec les annexes telles que mentionnées à l'article 2.1.
- d) Date de communication : la date d'envoi d'un message ou la date figurant dans le message. Pour l'échange de courrier par la poste, la date de la poste est majorée de trois jours calendrier.
- e) Eneco/nous : Eneco Belgium SA ayant son siège social à 2800 Malines, Battelsteeweg 455i, enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0683.948.879 et pour numéro de téléphone 0800 17 452, numéro de fax 015 40 41 49 et adresse e-mail service@eneco.com.
- f) Client/vous : tout consommateur ou client petit-professionnel qui achète de l'électricité, du gaz et/ou des services associés à Eneco.
- g) Client petit-professionnel : toute personne physique ou morale qui consomme de l'électricité, du gaz naturel ou des services associés d'Eneco, en partie ou uniquement à des fins professionnelles, dont la consommation annuelle est inférieure à 50 MWh d'électricité et inférieure à 100 MWh de gaz pour l'ensemble de ses Points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution.

Les autres concepts sont définis dans la législation et la réglementation applicables, notamment les règlements techniques.

En acceptant explicitement le Contrat avec Eneco, vous acceptez aussi les présentes conditions générales.

### Article 2. Votre Contrat

- 2.1 Votre Contrat avec Eneco se compose de la Convention, des présentes conditions générales, complétées ou modifiées par les conditions spécifiques, de la carte tarifaire et des éventuelles modifications ultérieures fixées par écrit. Si vous êtes consommateur, vous pouvez toujours demander une copie de votre Contrat.
- 2.2 Vous nous donnez l'autorisation d'effectuer en votre nom les actions nécessaires à la bonne exécution du Contrat, notamment lancer, annuler ou résilier une procédure de changement de fournisseur.
- 2.3 Le Contrat est conclu sous la condition suspensive que nous l'acceptons après vérification de tout élément utile, notamment :
  - a) que les conditions techniques pour vous fournir soient réunies ;
  - b) que les conditions contractuelles et la carte tarifaire que vous avez acceptées soient applicables et soient en vigueur au moment où nous recevons votre Contrat ;
  - c) en cas de doute sur votre solvabilité ou de dettes chez nous, que vous démontreriez, à notre demande, que vous avez apuré vos précédentes dettes de gaz naturel et d'électricité et/ou que vous constituiez une garantie et/ou que vous payiez vos dettes par domiciliation ;Si nous refusons le Contrat, nous vous préviendrons dans les 30 jours calendrier après réception du Contrat par Eneco.
- 2.4 Si votre Contrat est conclu à distance (par ex. via le site [www.eneco.be](http://www.eneco.be)) ou en dehors des points de vente de notre entreprise ou ceux de nos partenaires, le Contrat vous sera confirmé par écrit ou par e-mail.
- 2.5 Si nous vous demandons de constituer une garantie, le Contrat ne pourra entrer en vigueur que lorsque toutes les conditions seront remplies. Une garantie équivaut à plusieurs mois de consommation estimée et doit être constituée dans les 15 jours calendrier suivant notre demande. Le montant exact, les modalités de calcul, de paiement et de restitution sont détaillés dans la demande.
- 2.6 Nous pouvons nous informer sur votre solvabilité de client petit-professionnel pendant toute la durée du Contrat. Sur base de critères objectifs, notamment le retard de paiement de deux factures, nous pouvons exiger des garanties, par exemple une garantie bancaire ou une caution pour une valeur égale à plusieurs mois de consommation estimée.
- 2.7 Vous devez nous communiquer ponctuellement et correctement les données nécessaires pour la Livraison, ainsi que leurs modifications, comme les données de mesure, de déménagement, l'adresse de facturation.

### Article 3. Durée et fin

- 3.1 La fourniture commence au moment où nous sommes enregistrés comme fournisseur pour vous dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau. Si la fourniture a commencé avant la signature du Contrat, celui-ci est censé avoir pris cours à la date de début de fourniture. En cas de vente à distance ou de vente en dehors de l'entreprise, si vous êtes consommateur, nous commençons la livraison après la période de rétractation, sauf si vous nous demandez explicitement de commencer plus tôt.
- 3.2 Votre Contrat a une durée déterminée ou indéterminée en fonction de ce qui est stipulé dans votre Contrat.
- 3.3 Vous avez le droit de résilier sans frais votre Contrat à durée indéterminée ou déterminée, moyennant un délai de préavis d'un mois, par courrier ou par e-mail. La fermeture du Point de raccordement ou la notification d'un changement de fournisseur via le gestionnaire de réseau sont considérées comme une résiliation du contrat par vous, pour ce Point de raccordement.
- 3.4 Si votre Contrat a une durée indéterminée, nous pouvons le résilier à tout moment moyennant un préavis écrit de deux mois.
- 3.5 Si votre Contrat a une durée déterminée, il est automatiquement renouvelé à son terme pour une durée équivalente à sa durée initiale, sauf disposition différente dans votre Contrat. Nous pouvons vous avertir deux mois avant la date de fin que nous ne souhaitons pas reconduire le Contrat, ou vous pouvez renoncer vous-même à sa reconduction en nous en avertissant par écrit un mois avant le renouvellement.
- 3.6 Dans tous les cas, le Contrat se poursuit tant que nous restons mentionnés, dans le registre d'accès, comme étant responsables de l'approvisionnement de votre Point de raccordement.

### Article 4. Rétractation (vente à distance/ hors entreprise)

- 4.1 En tant que consommateur, et pour autant qu'il s'agisse d'un contrat de vente à distance ou de vente en dehors de l'entreprise, vous disposez d'un délai de 14 jours calendrier pour renoncer sans motif au Contrat, sans frais. Le délai commence à la date de la réception de notre confirmation.
- 4.2 Si vous renoncez au Contrat, vous devez nous adresser une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre, fax ou e-mail exposant votre décision. Cette déclaration doit être envoyée à Eneco Belgium SA, Battelsteeweg 455i, 2800 Malines, soit par e-mail à [welcome@eneco.com](mailto:welcome@eneco.com) ou par fax au numéro 015 40 41 49. Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de formulaire joint aux conditions générales ou téléchargeable sur notre site web.
- 4.3 Si vous avez demandé à déjà être approvisionné en gaz et/ou électricité avant la fin du délai de rétractation, vous devrez payer, en cas de rétractation, une somme proportionnelle à la fourniture de gaz et/ou d'électricité déjà effectuée au moment où vous nous avez avisés de la rétractation du contrat.

### Article 5. Prix

- 5.1 Le Client est redevable du prix de l'énergie fixé par Eneco sur la base de la carte tarifaire en vigueur au moment de la signature du Contrat.
- 5.2 Le prix de l'énergie est majoré de la TVA (le cas échéant), des impôts, prélèvements, rétributions, indemnités, cotisations, taxes et suppléments (de quelque nature que ce soit), des coûts de distribution et de transport, ainsi que de la cotisation pour l'énergie verte et/ou la cogénération qu'Eneco peut ou doit facturer. Les modifications éventuelles de ces éléments de prix, s'opérant en dehors de la responsabilité d'Eneco, seront facturées intégralement au Client, même avec effet rétroactif.
- 5.3 Eneco peut modifier le prix de l'énergie à condition de respecter les dispositions de l'article 6 des conditions générales. Dans ce cas, vous pouvez toujours résilier votre Contrat conformément à l'article 6 des conditions générales.
- 5.4 Eneco facturera au Client tous les coûts réclamés par le gestionnaire de réseau. Dans les cas autorisés par la législation en vigueur, Eneco facture directement au consommateur, qui est considéré comme étant en défaut de paiement, les coûts de mise en place d'un compteur budget qui est installé à sa nouvelle adresse lors de son déménagement.

### Article 6. Modification des prix et des conditions

- 6.1 Nous pouvons modifier les conditions du Contrat, le prix fixe de l'énergie ou la formule d'indexation de votre prix variable de l'énergie si ces modifications n'ont pas pour effet de vous mettre dans une situation moins avantageuse qu'avant et si nous vous communiquons cette information sur un support durable.
- 6.2 Pour les conditions ou les tarifs modifiés en votre défaveur, en cas de renouvellement de Contrat à durée déterminée, nous vous en informons au moins deux mois avant le renouvellement, et pour les contrats à durée indéterminée au moins deux mois avant l'entrée en vigueur des modifications, par écrit, par courrier ou par e-mail. Vous pouvez refuser ces changements en renonçant au Contrat selon la procédure décrite à l'article 3, sans aucun frais ni dédommagement d'aucune sorte.
- 6.3 Dans le cas d'un Contrat à durée déterminée pour un consommateur, si vous n'avez pas explicitement accepté les modifications en votre défaveur et si vous n'avez pas changé de fournisseur à la date de l'entrée en vigueur des modifications, nous vous fournissons au tarif et aux conditions du produit le moins cher de notre offre actuelle, dont les caractéristiques (prix fixe/variable, électricité verte, durée, services, contrat en ligne, etc.) se rapprochent le plus de votre Contrat.
- 6.4 La procédure décrite n'est pas d'application pour des modifications aux composantes du prix autres que le prix de l'énergie, comme défini à l'article 5. Ces modifications sont indépendantes de notre volonté et seront appliquées chaque fois que ce sera nécessaire.



- 6.5 Nous pouvons aussi modifier le prix fixe ou la formule d'indexation du prix variable à tout moment :
- si le cadre réglementaire est modifié et influence le prix ;
  - si un paramètre de la formule d'indexation du prix variable de l'énergie disparaît ou n'est plus publié régulièrement.
- Dans ces cas, nous adapterons le prix de l'énergie ou le paramètre d'indexation du prix variable de l'énergie selon un paramètre équivalent et nous vous communiquerons cette modification au plus tôt.

#### Article 7. Facturation et mesure de la consommation

- 7.1 Le gestionnaire de réseau valide et nous communique votre consommation normalement au moins une fois par an. Il se base sur les index qu'il a relevés ou ceux que vous lui avez communiqués. Assurez-vous que les index que vous communiquez soient exacts. Si le gestionnaire de réseau ne dispose pas d'un index valable, il procède à une estimation.
- 7.2 Sauf convention contraire, vous nous versez des acomptes mensuels pour la fourniture. Ces acomptes sont basés sur le montant estimé de votre prochain décompte annuel, avec un minimum de 5 euros, sans tenir compte des éventuelles promotions. Si vous n'avez pas encore consommé d'énergie chez Eneco, la consommation standard annuelle ou toute autre estimation fournie par le gestionnaire du réseau sera utilisée. Vous pouvez à tout moment demander d'adapter le montant des prochaines factures intermédiaires à notre service clientèle.
- 7.3 Nous établissons une facture de décompte annuel lorsque nous recevons vos index de votre gestionnaire de réseau. La facture de décompte tient compte des acomptes facturés.
- 7.4 Si vous pensez que les index figurant sur votre facture sont inexacts, veuillez prendre contact avec nous afin que nous demandions une rectification au gestionnaire de réseau. Après accord du gestionnaire de réseau, nous établissons une facture de correction sur cette base.
- 7.5 Si vous pensez que votre compteur ne fonctionne pas correctement, prenez contact avec votre gestionnaire de réseau pour lui signaler ce problème.

#### Article 8. Paiement

- 8.1 Tout paiement est effectué par virement, domiciliation ou carte de crédit.
- 8.2 Toute facture doit être payée dans un délai de 15 jours à partir de la date de réception de la facture. Dans le cas d'une domiciliation, nous prélevons le montant à partir du quinzième jour suivant la réception de la facture.
- 8.3 Si nous devons vous rembourser après compensation des éventuelles factures impayées, nous le faisons dans les 15 jours si nous connaissons votre numéro de compte. Si nous vous remboursons tardivement ou en cas de facturation fautive et à condition de ne pas avoir bénéficié d'une autre procédure de compensation, vous pouvez nous demander de vous payer les montants auxquels le présent article réfère éventuellement majorés des dédommagements régionaux ou, à défaut, les intérêts de retard, au taux d'intérêt légal et ce à partir de la date où le remboursement aurait dû être effectué.
- 8.4 Si vous ne payez pas votre facture dans le délai mentionné ou si le paiement par domiciliation échoue, par exemple parce que vous avez refusé ou parce que votre compte est insuffisamment alimenté, vous serez redevable des intérêts à partir de la date d'échéance de votre facture. Ces intérêts se calculent au taux légal si vous êtes un consommateur et au taux de la loi de lutte contre les retards dans les transactions commerciales du 2 août 2002 dans les autres cas. Nous pouvons aussi vous réclamer une indemnité forfaitaire égale à 10% du montant impayé avec un montant minimum de 25 euros.
- 8.5 Nous vous facturons jusqu'à 8 euros pour chaque rappel et jusqu'à 20 euros pour chaque mise en demeure si vous êtes un Consommateur. Pour les clients petits-professionnels, ces montants dépendent du montant de la facture. Nous vous envoyons le rappel par la poste ou par e-mail, à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée.
- 8.6 En cas de contestation d'une facture, vous devez nous adresser tous les documents nécessaires dans les 12 mois suivant la date de communication de celle-ci. Passé ce délai, vous acceptez définitivement et inconditionnellement notre créance.
- 8.7 De même, si nous devons rectifier une facture, nous disposons de 12 mois pour le faire. En cas de rectification imputable à une tierce partie, notamment le gestionnaire de réseau, cette limitation de 12 mois n'est pas d'application.
- 8.8 En tant que Consommateur, vous pouvez nous demander d'exclure le décompte annuel ou la facture de clôture du paiement par domiciliation. Aucun frais ne vous sera facturé à cet effet.
- 8.9 Flandre : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont fixées. Plus d'infos sur : [www.vreg.be](http://www.vreg.be)
- 8.10 Wallonie : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont fixées, notamment, le placement d'un compteur à budget pour le consommateur. Plus d'infos sur [www.cwape.be](http://www.cwape.be)
- 8.11 Région de Bruxelles-Capitale : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont fixées. Plus d'infos sur [www.brugel.be](http://www.brugel.be)
- 8.12 Si nous devons envoyer à plusieurs reprises pour un même client un message du marché après régularisation répétée d'une situation de défaut de paiement, nous nous réservons le droit de facturer un coût administratif de 50 euros par message du marché.

#### Article 9. Déménagement

- 9.1 En cas de déménagement, votre Contrat se poursuit à la nouvelle adresse sauf si, en tant que Consommateur, vous demandez à l'arrêter.
- 9.2 Vous devez nous communiquer votre date de déménagement. Communiquez-nous vos index à la date de votre déménagement ou au plus tard 10 jours (clients petits-professionnels) ou 30 jours (Consommateurs) après la date de déménagement. Dans ce cas, la facturation à l'ancienne adresse s'arrête à la date de déménagement, telle que confirmée par le gestionnaire de réseau. Si vous ne nous prévenez pas, ou pas à temps, les obligations du Contrat restent d'application, et donc également le paiement de l'énergie consommée.
- 9.3 Pour communiquer les index de l'ancienne et de la nouvelle adresse, utilisez de préférence le document de reprise de l'énergie ([www.eneco.be](http://www.eneco.be) ou sur demande). Ce document doit être signé par toutes les parties impliquées. Dans ce cas, les index sont supposés ne pas être contestés par les parties.
- 9.4 Afin d'assurer la continuité de la fourniture, vous devez nous communiquer les coordonnées du nouvel occupant pour l'adresse que vous quittez. À défaut, communiquez-nous les coordonnées du propriétaire.

#### Article 10. Interruption de fourniture

- 10.1 Nous pouvons arrêter ou suspendre la fourniture avant son terme avec effet immédiat, sans intervention judiciaire ni indemnités et en tenant compte de l'application des mesures de protection visées aux articles 8.9 à 8.11 :
- en cas de non-respect d'un ou plusieurs des articles du Contrat, notamment vos obligations en matière de paiement ;
  - en cas de fraude ;
  - s'il y a des indices que votre situation financière en tant que petit-professionnel est telle que vous ne respecterez pas vos obligations de paiement. Dans ce cas, si vous êtes client petit-professionnel, vous nous serez redevable de plein droit d'une indemnité d'annulation de 10% du montant impayé avec un montant minimum de 25 euros, sans préjudice des dispositions de l'article 10 et de notre droit de réclamer le remboursement des dommages réels qui ne seraient pas couverts par la clause précitée.
- 10.2 La fourniture peut également être interrompue en cas :
- d'absence ou d'annulation partielle ou totale du contrat de raccordement avec le gestionnaire de réseau ;
  - d'arrêt ou d'interruption de la distribution par le gestionnaire de réseau ;
  - d'ordre en ce sens d'une autorité.

#### Article 11. Responsabilité

- 11.1 En cas de dommage, toute réclamation doit nous être adressée, sous peine de déchéance, par écrit dans les 30 jours suivant le sinistre ou suivant la date à laquelle le sinistre a pu être raisonnablement constaté.
- 11.2 Nous ne sommes pas responsables des matières relevant réglementairement de la responsabilité de votre gestionnaire de réseau, notamment la qualité ou la continuité de la fourniture et la mesure de votre consommation d'énergie. En cas de survenance de tels dommages, veuillez vous adresser au gestionnaire de réseau. Sauf convention contraire, nous ne sommes pas responsables de votre installation électrique ou de votre Point de raccordement.
- 11.3 Sauf stipulation contraire dans le présent Contrat et tout en tenant compte d'un éventuel régime régional d'indemnisation en matière d'énergie, nous pouvons être tenus pour responsables tout au plus des dommages corporels et matériels directs dus :
- au non-respect des devoirs essentiels de ce Contrat ;
  - au dol, à une faute grave ou une faute intentionnelle ;
  - à un acte ou une omission de notre part en cas de décès ou de lésions corporelles.
- 11.4 Une indemnisation pour ces dommages est limitée aux montants que nous avons pu facturer et recevoir de votre part dans l'année contractuelle au cours de laquelle le fait préjudiciable a eu lieu. Cette limitation n'est pas applicable en cas de mort ou dommages corporels causés au client résultant d'un acte ou d'une omission de notre part.
- 11.5 Toute indemnisation de dommage immatériel, tels les dommages d'exploitation, la perte de bénéfices, de production ou de revenus est expressément exclue.
- 11.6 La responsabilité d'Eneco telle que définie par les articles 1641 à 1649 du Code civil en ce qui concerne les vices cachés est exclue si Eneco démontre que le risque était indécelable.



#### **Article 12. Respect de la vie privée**

En signant le présent Contrat, vous déclarez avoir lu la politique de vie privée et l'accepter, et autoriser le traitement de vos données personnelles conformément à la politique de vie privée d'Eneco. La version la plus récente de la politique de vie privée d'Eneco est consultable sur <https://eneco.be/privacy-fr>.

#### **Article 13. Force majeure**

Eneco décline toute responsabilité si, à cause d'un cas de force majeure, la société ne respecte pas, ou de manière tardive, ses obligations découlant du présent Contrat. On entend par force majeure : tout événement que ni vous ni nous ne pouvons raisonnablement contrôler, en ce compris mais pas uniquement, les interruptions au niveau du transport, de la transmission et de la distribution, panne ou non-fonctionnement des systèmes des gestionnaires de réseau, faute dans le chef du gestionnaire de réseau, circonstances climatiques exceptionnelles, grève, etc. Lorsque le cas de force majeure perdure au moins un mois, les parties peuvent mettre fin à tout ou partie du Contrat moyennant accord écrit, sans aucun recours en dédommagement possible.

#### **Article 14. Divers**

14.1 Votre Contrat (y compris les présentes conditions) est soumis au droit belge. Les éventuelles contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation de votre Contrat pourront être portées, au choix de la partie demanderesse, devant le juge du domicile du défendeur ou devant le juge du lieu dans lequel les obligations en litige ont été, ou doivent être exécutées.

14.2 Nous avons le droit de céder tout ou partie de votre Contrat sans votre accord à condition que cette cession ne soit pas susceptible d'engendrer une détérioration des conditions (notamment des garanties) pour vous. Vous n'avez en aucun cas le droit de céder votre Contrat.

14.3 La nullité d'une clause du Contrat n'implique pas la nullité de l'entière du Contrat.

#### **Article 15. Communication et plaintes**

Pour toute communication, question ou toute réclamation, vous pouvez vous adresser au Service clientèle d'Eneco. Nous tâcherons de vous répondre au plus vite.

- **par courrier** : Eneco Belgium SA, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen
- **par téléphone/fax** : Tél. 0800 17 452 - Fax 015 40 41 49
- **par e-mail** : [service@eneco.com](mailto:service@eneco.com)
- **sur le site web** : [eneco.be/fr/contact](https://eneco.be/fr/contact)



## Formulaire de rétractation

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez faire usage de votre droit de rétractation)

**Veillez renvoyer ce formulaire à Eneco**

**par la poste :** Eneco Belgium SA  
Battelsesteenweg 455i  
2800 Mechelen

**par fax :** 015 40 41 49

**online via :** [eneco.be/fr/contact](http://eneco.be/fr/contact)

### Je souhaite renoncer au Contrat de fourniture d'électricité/de gaz naturel (\*)

Nom du produit

J'avais envoyé ma confirmation à Eneco le  -  -  (JJ-MM-AAA)

Mon numéro de client est

Nom Client(s) domestique(s) (comme mentionné sur le Contrat)

Prénom

Nom

Adresse Client(s) domestique(s) (comme mentionné sur le Contrat)

Rue  N°  Boîte

Code Postal  Localité

Date jour  -  -  (JJ-MM-AAAA)

Signature

(\*) Biffer les mentions inutiles.