

Informations précontractuelles gaz & électricité

ENECO

Eneco Belgium SA, Blarenberglaan 2c, 2800 Malines, enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0683.948.879 et pour numéro de téléphone 010 23 97 96, numéro de fax 015 40 41 49 et adresse e-mail service@eneco.com – www.eneco.be.

COMPOSITION DU PRIX ET PRODUITS

Le Client est redevable du prix (composé notamment du prix de l'énergie, des tarifs réseau, des taxes et des prélèvements) fixé par Eneco sur la base de la carte tarifaire en vigueur et dans des éventuelles conditions particulières. Les informations les plus récentes sur nos prix, produits et services sont disponibles sur notre site web, www.eneco.be/fr/electricite-gaz. Les comparateurs de prix des régulateurs se trouvent sur les sites web de la CREG (CREG scan), de la VREG (V-test), de CWApe (CompacWApe) et de Brugel (Brusim).

MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf accord contraire, vous recevez un acompte mensuel basé sur le montant estimé de votre prochain décompte annuel, sans tenir compte des éventuelles promotions. Le gestionnaire de réseau détermine votre consommation et nous la transmet périodiquement. Normalement, cela se fait une fois par an, sauf si vous avez opté pour un relevé mensuel, et dans la mesure où cela est techniquement possible.

Si vous ne payez pas votre facture dans le délai imparti ou si le paiement par domiciliation échoue, par exemple parce que vous l'avez refusé ou parce que votre compte n'est pas suffisamment approvisionné, vous serez redevable d'intérêts, de frais et de dommages-intérêts.

Si vous êtes un consommateur, nous vous enverrons un rappel pour payer le montant qui nous est dû à la suite d'un contrat que vous avez conclu avec nous le 1er septembre 2023 ou après cette date, nous vous enverrons un rappel pour payer le montant dû dans un délai de 14 jours calendriers. Le délai de 14 jours calendriers commence à courir le troisième jour ouvrable après la date d'envoi en cas de rappel par la poste et le premier jour civil après l'envoi en cas de rappel par courrier électronique. Si vous ne payez pas dans ce délai, vous serez redevable d'intérêts à partir du 15ème jour calendrier. Ces intérêts sont calculés sur la base du taux d'intérêt légal. Nous pouvons alors également vous demander une indemnité forfaitaire égale à : a) 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ; b) 30 EUR plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 EUR si le solde dû est compris entre 150,01 et 500 EUR ; c) 65 EUR plus 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR avec un maximum de 2000 EUR si le solde dû est supérieur à 500 EUR.

Nous ne vous facturerons pas de frais de rappel pour le premier rappel, avec un maximum par année civile pour les premiers rappels en cas de non-paiement de trois échéances. Pour chaque rappel supplémentaire, nous vous facturerons jusqu'à 7,5 EUR, plus les frais d'envoi éventuels. En Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale, nous facturons jusqu'à 7,5 EUR pour chaque rappel. Si le paiement n'est toujours pas effectué dans son intégralité après le premier rappel, nous pouvons vous déclarer à nouveau en défaut, ce pour quoi nous pouvons vous facturer jusqu'à 20 EUR en Flandre (mise en demeure cf. article XIX.7 §1 Code de droit économique) et jusqu'à 15 EUR en Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale. Si nous demandons le paiement de l'indemnité forfaitaire prévue par le présent article, ces frais sont inclus dans l'indemnité en Flandre. Si votre point de raccordement est situé en Région wallonne, vous ne serez pas redevable d'une indemnité forfaitaire. En plus du solde dû et des intérêts de retard, en Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale Eneco ne vous facturera que les frais de recouvrement à concurrence de 55 euros par an et par énergie.

Si vous êtes un Client Petit-Professionnel ou ACP, vous êtes redevable d'intérêts à partir de la date d'échéance de votre facture. Ces intérêts sont calculés au taux d'intérêt de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Nous pouvons également vous facturer une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant impayé, avec un minimum de 25 EUR. Pour les petits clients professionnels, Eneco a droit à une indemnité de 15 EUR par rappel envoyé et de 25 EUR par mise en demeure envoyée. Sans préjudice du droit d'Eneco à une indemnisation des frais de recouvrement judiciaire et/ou extrajudiciaire engagés en vertu du présent Contrat, si vous êtes un petit client professionnel.

DROIT DE RÉTRACTATION

En tant que Consommateur, 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. 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 est disponible sur <https://eneco.be/fr/contact/renoncer-au-contrat/> ou doit être envoyée à Eneco Belgium SA, Blarenberglaan 2c, 2800 Malines par e-mail à service@eneco.com. Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de formulaire joint aux conditions générales ou téléchargeable sur notre site web.

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.

DURÉE DU CONTRAT ET DATE DE DÉBUT DE LIVRAISON

La fourniture commence au moment où nous sommes enregistrés comme fournisseur pour vous dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau. Votre Contrat a une durée indéterminée. Vous avez le droit de résilier sans frais votre Contrat, moyennant un délai de préavis d'un mois.

COORDONNÉES DU SERVICE CLIENTÈLE, CODE DE CONDUITE, TRAITEMENT DES 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, Blarenberglaan 2c, 2800 Malines
- par téléphone/fax : Tél. 010 23 97 96 - Fax 015 40 41 49
- par e-mail : service@eneco.com
- sur le site web : eneco.be/fr/contact

Si le problème ne peut pas être résolu, vous pouvez vous adresser à le service de médiation de l'énergie. Pour plus de détails : www.mediateurenergie.be/fr. Eneco a signé avec d'autres fournisseurs « L'accord : le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi que son annexe, le « Code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ». Le texte de l'accord et du code de conduite est disponible sur le site du SSPF Economie <http://economie.fgov.be/fr/>

ÉVENTUELLES GARANTIES FINANCIÈRES

En cas de doute sur votre solvabilité ou en cas de dette chez nous, nous pouvons vous demander d'apurer vos précédentes dettes, de constituer une garantie ou de payer par domiciliation. Si nous vous demandons de constituer une garantie, le contrat n'entre en vigueur que lorsque toutes les conditions seront remplies. Une garantie équivaut à plusieurs mois de consommation estimée.

Pour les clients petits-professionnels, nous pouvons nous informer sur votre solvabilité pendant toute la durée du contrat. Nous pouvons exiger une garantie sur base de critères objectifs.