

Données du Client

M Mme Date de naissance [J J] - [M M] - [A A] [A A]
 Nom _____
 Prénom _____
 GSM/Tél. _____ Langue NL FR
 E-mail _____
 N° de registre national (optionnel) [] [] [] [] - [] [] [] [] [] [] [] []

Les factures intermédiaires et annuelles, les confirmations et les renouvellements de contrat sont, par défaut, envoyés par e-mail. Cochez la case ci-dessous si vous préférez recevoir ces documents par la poste, sans frais.
 Je désire recevoir mes communications par la poste.

Procuration RN - Comité sectoriel Registre national - Commission vie privée

Adresse de raccordement

Rue _____ N° _____ Boîte _____
 Code postal _____ Localité _____

Je déménage/J'ai déménagé au cours du mois précédent vers cette adresse. Date de déménagement [J J] - [M M] - [A A] [A A]
 Est-il actuellement possible de consommer de l'électricité ou/et du gaz naturel à cette adresse? Oui Non, le compteur n'est pas (encore) attribué.

Adresse de facturation (si différente de l'adresse de raccordement)

Rue _____ N° _____ Boîte _____
 Code postal _____ Localité _____ Pays _____

Si le client dispose déjà d'un point de fourniture actif à la même adresse de livraison, ce point de fourniture sera regroupé sous la même facture, avec la méthode de paiement choisie sur ce contrat.

Je désire qu'Eneco me fournisse

Électricité

durée indéterminée

J'opte pour Eneco (nom du produit) _____
 Code EAN jour-nuit [5] [4] _____
 Code EAN excl. nuit [5] [4] _____

Pour la livraison d'électricité

je n'ai pas de contrat
 j'ai un contrat chez (nom fournisseur) _____ (optionnel)
 ma date de fin de contrat [J J] - [M M] - [A A] [A A]
 je souhaite passer chez Eneco à la fin de mon contrat chez mon fournisseur actuel
 je souhaite passer chez Eneco le plus vite possible

Gaz naturel

durée indéterminée

J'opte pour Eneco (nom du produit) _____
 Code EAN gaz naturel [5] [4] _____

Pour la livraison de gaz naturel

je n'ai pas de contrat
 j'ai un contrat chez (nom fournisseur) _____ (optionnel)
 ma date de fin de contrat [J J] - [M M] - [A A] [A A]
 je souhaite passer chez Eneco à la fin de mon contrat chez mon fournisseur actuel
 je souhaite passer chez Eneco le plus vite possible

Le prix à payer est conforme au tarif applicable en fonction du type et de la puissance de raccordement et du type d'utilisation à l'adresse de raccordement. Le tarif d'électricité et/ou de gaz naturel est appliqué conformément à la carte tarifaire qui est valable à la date de signature de ce contrat dans la région où est située l'adresse de raccordement.

Le client déclare, avant la signature du présent contrat, avoir pris connaissance des conditions générales en vigueur (voir verso) et les accepter. 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 politique de vie privée d'Eneco est consultable sur <https://eneco.be/privacy-fr>.

Paiement (cochez 1 des 2 propositions de paiement ainsi que votre préférence de facturation)

Mensuellement par domiciliation bancaire + Je ne recevrai pas de factures intermédiaires de Eneco Je recevrai des factures intermédiaires de Eneco
 Mensuellement par virement bancaire + Je recevrai des factures intermédiaires de Eneco

Procuration

Par la présente, j'autorise Eneco Belgium SA en mon nom et pour mon compte, à effectuer auprès de mon fournisseur précédent, du Gestionnaire de Réseau ou toute autre personne ou service compétent toutes les démarches nécessaires ou utiles se rapportant à ce contrat.

En cas de vente en dehors de l'entreprise ou de vente à distance, le consommateur a le droit d'annuler le contrat dans les 14 jours calendrier après réception de la confirmation, sans frais et sans justification. Vous trouverez plus d'instructions dans les conditions générales.

Conseiller Eneco

Nom organisation _____ N° Cl. part. _____
 Nom conseiller _____ N° Cl. prof. _____
 Tél. _____ Campagne _____ QCOS _____

Fait en trois exemplaires

à _____
 le [J J] - [M M] - [A A] [A A]

Eneco Belgium SA
 Jean-Jacques Delmée
 CEO Eneco Belgium SA

Signature du client pour accord concernant ce **contrat**



Mandat de domiciliation européenne SEPA pour paiement récurrent

Si le client paie ses factures Eneco actuelles par domiciliation, les données de son dernier mandat de domiciliation signé seront utilisées lors de la domiciliation de toutes les factures et de tous les contrats de fourniture Eneco.

Je, soussigné(e), Nom _____ Prénom _____

demande que la société Eneco Belgium SA (TVA BE 0683.948.879) encaisse toutes les factures relatives au contrat de livraison d'électricité et/ou de gaz naturel de :

Mon compte bancaire En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) Eneco Belgium SA à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Eneco Belgium SA. Vous bénéficiez d'un droit à remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

N° de compte bancaire IBAN [] [] [] [] - [] [] [] [] [] [] [] [] BIC [] [] [] [] [] [] [] []

Adresse du titulaire du compte (si différente de celle du titulaire de contrat)

Rue _____ N° _____ Boîte _____
 Code postal _____ Localité _____ Pays _____

Fait le [J J] - [M M] - [A A] [A A]
 à _____

Signature du titulaire du compte :



Conditions générales d'Eneco Belgium SA (« Eneco ») pour un contrat de fourniture et de restitution d'électricité et/ou de gaz naturel en Belgique concernant les consommateurs et clients petits professionnels (version 01/09/2021)

Article 1. Définitions

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

- a) Point de raccordement : le lieu physique où se trouve un raccordement au réseau de distribution.
- b) Consommateur : toute personne physique qui consomme et prélève de l'électricité, du gaz naturel et/ou des services associés à des fins autres que pour la fourniture.
- c) Contrat : le contrat de Fourniture, d'utilisation et le cas échéant de Restitution d'électricité et/ou de prélèvement et d'utilisation de gaz naturel et/ou de services associés conclu entre Eneco, avec les éventuelles annexes telles que mentionnées à l'article 2.1.
- d) Date de communication : la date d'envoi d'une communication ou la date figurant dans la communication. Pour l'échange de courrier par la poste, la date de la poste est majorée de trois jours calendriers.
- e) Eneco/nous : Eneco Belgium SA ayant son siège social à 2800 Malines, Batterssesteenweg 455i, enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0683.948.879 et pour numéro de téléphone 010 23 97 96 et adresse e-mail welcom@eneco.be.
- f) Client/nous : tout Consommateur ou Client Petit-Professionnel pour l'électricité et/ou le gaz naturel qui prélève et utilise de l'électricité, du gaz et/ou des services associés à Eneco.
- g) Client petit-professionnel pour l'électricité : toute personne physique ou morale qui prélève et utilise 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 100 MWh d'électricité pour l'ensemble de ses Points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution ;
- h) Client petit-professionnel pour le gaz naturel : toute personne physique ou morale qui prélève et utilise 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 100 MWh de gaz naturel pour l'ensemble de ses Points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution ;
- i) Fourniture : la fourniture par Eneco au Client d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'au Point de Raccordement.
- j) Restitution : la vente par le Client d'électricité autoproduite et l'électricité injectée (via le Point de Raccordement) dans le réseau de distribution d'électricité à Eneco.

Les autres concepts sont définis dans la législation et la réglementation applicables, notamment les règlements techniques. En concluant 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 relative au prélèvement et à l'utilisation d'électricité et/ou de gaz naturel et le cas échéant à la Restitution, des présentes conditions générales, complétées ou modifiées par des éventuelles conditions spécifiques de la carte tarifaire et des éventuelles modifications ultérieures fixes par écrit.
- 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 demande ;
 - c) en cas de doute sur votre solvabilité ou de dettes chez nous, que vous démontriez, 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 nous préviendrons dans les 30 jours calendriers après réception du Contrat par Eneco.
- 2.4 Si votre Contrat est conclu à distance (par ex. via le site 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 (par ex. par courrier, e-mail ou par le biais d'un autre support durable).
- 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 calendriers 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 pour l'électricité et/ou le gaz naturel 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 le prélèvement et l'utilisation, ainsi que leurs modifications, comme les données de mesure, de démantèlement, d'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 écrit (par ex. par courrier ou par e-mail). Nous attirons expressément votre attention sur le fait que la simple introduction d'une résiliation chez Eneco ne suffit pas pour procéder à la fermeture effective d'un Point de raccordement. 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. Si nous devions être dans l'obligation légale de désactiver votre Contrat à durée indéterminée, car il ne s'agit plus d'un produit activement proposé, une nouvelle proposition de contrat sera envoyée au moins deux mois avant la désactivation du produit concerné ou, le cas échéant, au moins deux mois avant l'expiration de la garantie de prix applicable telle que stipulée dans le Contrat.
- 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 et sous réserve de modifications législatives et d'autres mesures de protection juridique. 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. Si la loi devait interdire de renouveler ou de prolonger votre Contrat à durée déterminée, une nouvelle proposition de contrat vous sera envoyée au moins deux mois avant la date de fin de votre Contrat.
- 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 que s'agisse d'un contrat de vente à distance ou de vente en dehors de l'entreprise, vous avez un délai de 14 jours calendriers pour révoquer sans motif au Contrat, sans frais. Ce 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 ou e-mail exposant votre décision. Cette déclaration doit être envoyée à Eneco Belgium SA, Batterssesteenweg 455i, 2800 Malines, soit par e-mail à welcom@eneco.be. Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de formulaire 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 réactivation, une somme proportionnelle à la Fourniture de gaz et/ou d'électricité déjà effectuée au moment où nous vous 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 quelle 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 et doit facturer. Les modifications éventuelles de ces éléments de prix, s'opérant en dehors de la responsabilité d'Eneco, seront facturés intégralement au Client, même avec effet rétroactif. Une simulation de prix ou offre de prix est une estimation du prix total sur base annuelle. Le montant annuel final dépend notamment de votre consommation réelle et du respect d'éventuelles conditions.
- 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.
- 5.5 Des réductions promotionnelles sont accordées moyennant le respect des conditions promotionnelles. Des réductions promotionnelles ne sont pas cumulables, sauf s'il en a été convenu différemment avec vous.
- 5.6 En cas de Restitution, Eneco est redevable de l'indemnité fixée par Eneco sur la base de la carte tarifaire en vigueur au moment de la signature du Contrat. L'indemnité qu'Eneco doit au Client en cas de Restitution sera répercutée auprès des Consommateurs sur le prix de l'énergie (y compris les éléments de prix indiqués à l'article 5.2) que le Client doit à Eneco pour l'électricité prélevée et consommée par le Client auprès d'Eneco.

Article 6. Modification des prix et des conditions

- 6.1 Nous pouvons modifier les conditions du Contrat de durée déterminée ou indéterminée, 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 au préalable, via courrier, e-mail ou le site Web.
- 6.2 En cas de modification des conditions contractuelles ou des tarifs en votre défaveur avec un contrat à durée indéterminée, nous vous en informerons par écrit par courrier ou par e-mail au moins deux mois avant l'entrée en vigueur des modifications. Vous pouvez refuser ces changements en renonçant au Contrat selon la procédure décrite à l'article 3, sans aucun frais ni dédommagement.
- 6.3 Si un contrat de durée déterminée est renouvelé après la date de fin avec adaptation des conditions ou des tarifs en votre défaveur, nous vous en informerons par écrit au moins deux mois avant la date de fin par courrier ou e-mail. Vous pouvez refuser ce renouvellement en renonçant au Contrat selon la procédure décrite à l'article 3, sans aucun frais ni dédommagement d'aucune sorte. Si vous n'avez pas accepté le renouvellement proposé à la date de fin du contrat de durée déterminée et n'avez pas changé de fournisseur, nous vous fournirons 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 :
 - a) si le cadre réglementaire est modifié et influence le prix ;
 - b) si un paramètre de la formule d'indexation du prix variable de l'énergie disparaît ou n'est plus publié régulièrement.Dans ce cas, nous vous informerons du changement de la formule de l'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 communicque sur une base périodique votre consommation et le cas échéant l'injection en cas de Restitution. Normalement au moins une fois par an, sauf si, et pour autant que ce soit possible sur le plan technique, vous avez opté pour un décompte mensuel. Il se base sur les index qu'il a relevés à distance ou ceux que vous lui avez communiqués vous-même. 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. Pour autant que ce soit possible sur le plan technique, vous pouvez également choisir d'opter pour un relevé par trimestre. Ce choix reste valable jusqu'au décompte suivant.
- 7.2 Sauf convention contraire, nous vous versez des acomptes 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 opté pour un décompte mensuel, il se base sur l'estimation 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 ou via my.eneco.be. Si vous optez pour un décompte mensuel, aucun acompte ne sera créé.
- 7.3 Lorsque nous recevons vos index de votre gestionnaire de réseau, nous établissons une facture de décompte. Cette facture de décompte tient compte des acomptes facturés. Si vous avez fait ce choix et si c'est possible sur le plan technique, nous établissons une facture de décompte mensuelle. Dans ce cas, la facture tient compte de la consommation réelle du mois et la facture mensuelle peut fortement varier. Ce choix reste valable jusqu'au décompte suivant.
- 7.4 Si vous pensez que les index figurant sur votre facture sont inexactus, 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 ou domiciliation.
- 8.2 Toute facture doit être payée au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture. Dans le cas d'une domiciliation, nous présentons l'ordre de paiement à l'organisme financier seulement à la date d'échéance de la facture.
- 8.3 Si nous devons vous rembourser après compensation des éventuelles factures payées, nous nous 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 dédommements 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 commerce s'il s'agit de clients professionnels 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 Client Petit-Professionnel pour l'électricité et/ou le gaz naturel, Eneco peut prétendre à une indemnisation de 12 euros par rappel envoyé et de 20 euros par mise en demeure envoyée, si le montant dû est inférieur à 5000 euros. Si le montant dû est supérieur à 5000 euros, les frais de rappel et de mise en demeure dépendent du montant dû de gaz naturel. Les rappels dépendent du droit qu'a Eneco d'être indemnisé pour l'indemnisation des frais d'une perception judiciaire et/ou extrajudiciaire à suite de ce contrat, si vous êtes un Client Petit-Professionnel pour l'électricité et/ou le gaz naturel. Nous vous envoyons le rappel par la poste ou par e-mail, à la dernière adresse e-mail que nous vous avez communiquée.
- 8.6 Le paiement tardif d'une facture a pour effet que toutes les autres factures, même celles pour lesquelles un délai de paiement a été accordé, deviennent immédiatement exigibles, sans mise en demeure.
- 20 Tout paiement effectué sera réputé couvrir la ou les factures dues les plus anciennes.
- 8.7 En cas de contestation d'une facture, vous devez nous adresser tous les documents nécessaires dans les 12 mois suivant la Date de consommation de celle-ci. Passé ce délai, vous acceptez définitivement et inconditionnellement notre créance.
- 8.8 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, un délai de rectification tel que défini dans la réglementation applicable est à respecter et cette limitation de 12 mois n'est pas d'application.
- 8.9 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.
- 8.10 Flandre : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont fixées. Plus d'infos sur : www.vreg.be
- 8.11 Wallonie : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont fixées, en particulier, la mise en place d'un compteur budget pour le Consommateur. Plus d'infos sur www.cwape.be
- 8.12 Région de Bruxelles-Capitale : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont fixées. Plus d'infos sur www.brugel.be
- 8.13 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 (Client Petit-Professionnel pour l'électricité et/ou le gaz naturel) ou 30 jours (Consommateur) 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 (par quiconque). À défaut de notification en temps opportun, Eneco ne sera toutefois plus tenu d'indemniser toute Restitution (par quiconque).
- 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 ou sur demande). Ce document doit être signé par toutes les parties impliquées. Dans ce cas, les index des anciens n'ont pas à être communiqués 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 et/ou Restitution avant son terme avec effet immédiat, sans intervention judiciaire, si vous commettez ou en tenant compte de l'application des mesures de protection visées aux articles 8.9 à 8.12 :
 - a) en cas de non-respect d'un ou plusieurs des articles du Contrat, notamment vos obligations en matière de paiement ;
 - b) en cas de fraude ;
 - c) s'il y a des indices que votre situation financière en tant que Client Petit-Professionnel pour l'électricité et/ou le gaz naturel est telle que vous ne respecterez pas vos obligations de paiement. Dans ce cas, si vous êtes Client Petit-Professionnel pour l'électricité et/ou le gaz naturel, vous nous serez redevable de plein droit d'une indemnité d'annulation de 10% du montant payé au montant minimum de 25 euros, sans préjudice des dispositions de l'article 10 et de votre 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 :
 - a) d'absence ou d'annulation partielle ou totale du contrat de raccordement avec le gestionnaire de réseau ;
 - b) d'arrêt ou d'interruption de la distribution par le gestionnaire de réseau ;
 - c) d'ordre en ce sens d'une autorité.

Article 11. Responsabilité civile

- 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 :
 - a) au non-respect des devoirs essentiels de ce Contrat ;
 - b) au dol, à une faute grave ou une faute intentionnelle ;
 - c) 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 sinistre a eu lieu. Cette limitation n'est pas applicable en cas de mort ou de 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 de l'ancien Code civil en ce qui concerne les vices cachés est exclue si Eneco démontre que le manquement était indécélable.

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/fr/declaration-de-confidentialite>.

Article 13. Force majeure

Eneco décline toute responsabilité si, à cause d'un cas de force majeure, Eneco ne respecte pas, ou de manière tardive, ses obligations découlant du présent Contrat. On entend notamment 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 d'énergie, circonstances climatiques exceptionnelles, grève, etc. Lorsque les 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 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'entiereté 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, Batterssesteenweg 455i, 2800 Mechelen

• **par téléphone :** Tél. 015 25 66 66

• **par e-mail :** welcom@eneco.be

• **sur le site web :** www.eneco.be/fr/contact

Vous n'avez pas trouvé de solution commune avec nous ? Vous pouvez alors toujours vous adresser au Service de médiation de l'énergie. Sachez cependant qu'il ne pourra intervenir que si vous avez d'abord tenté de trouver une solution avec nous. Vous trouverez de plus amples informations sur <https://www.mediateurenergie.be/fr>

Si votre Contrat avec Eneco a été conclu en ligne, vous pouvez faire appel à la plateforme ODR pour le règlement en ligne de votre litige (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Article 16. Communication électronique

Si vous optez pour la communication en ligne, la communication émanant d'Eneco vous sera envoyée par défaut par e-mail. Vous ne recevez donc plus aucun message, comme la confirmation du contrat et vos factures et les décomptes annuels sur papier par courrier. La facture électronique est la seule facture officielle. Vous pouvez également consulter vos factures dans des archives numériques, sur votre espace client personnel My Eneco, où elles restent disponibles pendant 18 mois.

Vous avez le droit de choisir de ne pas recevoir de messages en respect de la législation et de la réglementation applicables, comme l'administration légale et l'obligation de conservation.

Vous êtes responsable de la validité et de la communication correcte de l'adresse e-mail transmise. Vous vous engagez à régulièrement lire votre messagerie et à veiller à ce que votre messagerie soit en mesure de recevoir des e-mails d'Eneco.

Vous informez immédiatement Eneco de tout changement au niveau de votre adresse e-mail. Une communication erronée de votre adresse e-mail ou la communication tardive de l'adresse e-mail modifiée ne peut être invoquée pour justifier un non-paiement (ponctuel) en tant que client. Si Eneco constate que les e-mails ne sont pas en mesure de vous parvenir, Eneco peut prendre la décision unilatérale de passer à une communication papier.