

# Conditions générales d'Eneco Belgium SA (« Eneco ») pour un contrat de fourniture, d'utilisation et le cas échéant de restitution d'électricité et/ou de prélèvement/d'utilisation de gaz naturel et/ou de services associés en Belgique concernant les consommateurs, clients petits professionnels et VME's (version 01/03/2024)

## Article 1. Définitions

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

- Point de raccordement : le lieu physique où se trouve un raccordement au réseau de distribution.
- Consommateur : toute personne physique qui consomme et prélève de l'électricité, du gaz naturel et/ou des services associés à des fins autres que professionnelles.
- 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 vous et Eneco, qui se compose des documents mentionnés à l'Article 2.1.
- 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 majorée de trois jours ouvrables. En cas d'e-mail, il s'agit du jour de l'envoi de l'e-mail.
- Eneco/ nous : Eneco Belgium SA ayant son siège social à 2800 Malines, Battelsteenseweg 4551, 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](mailto:welcom@eneco.be).
- Partage énergétique : les clients disposant d'un compteur numérique et du régime de comptage 3 (valeurs quarts-horaires) peuvent, si cela est prévu dans les conditions fixées par les réglementations régionales applicables (I) au sein d'une communauté énergétique ou dans le même territoire géographique, partager les points de raccordement et (ii) partager l'électricité autoproduite avec un autre point d'accès dont ils sont les titulaires ; et (iii) par le biais de ventes de personnes à personne, vendre l'électricité autoproduite directement à un autre client.
- Cient/ vous : tout Consommateur, Client Petit-Professionnel ou VME pour l'électricité et/ou le gaz naturel qui prélève et utilise de l'électricité, du gaz et/ou des services associés à Eneco.
- Client petit-professionnel pour l'électricité : toute personne physique ou morale qui prélève et utilise de l'électricité, du gaz naturel et/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 ;
- 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 ;
- Fourniture : la fourniture par Eneco au Client d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'au Point de Raccordement.
- 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 conduisant le Contrat avec Eneco, vous acceptez aussi les présentes conditions générales.

## Article 2. Votre Contrat

1. Votre Contrat avec Eneco se compose de la convention relative à la fourniture, l'utilisation 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 conformément à l'article 6.
2. Les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.
3. Vous nous donnez l'autorisation d'exécuter en votre nom les actions nécessaires à la bonne exécution du Contrat, notamment lancer, annuler ou résilier une procédure de changement de fournisseur.
4. Votre Contrat est conclu sous réserve que :

  - 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 dédoublement ou de dettes chez vous, que vous démontriez, à notre demande et pour autant que la loi l'autorise, que vous avez apuré vos précédentes dettes de gaz naturel et d'électricité et/ou que vous constituiez une garantie et/ou constituiez une garantie bancaire sur première demande et/ou que vous payiez vos dettes par domiciliation ;

5. Si nous refusons le Contrat, nous vous prévenons dans les 30 jours calendrier après réception du Contrat par Eneco.
6. 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 (par ex. par courrier, e-mail ou par le biais d'un autre support durable).
7. Si nous vous demandons de compléter ou de modifier des données, vous devez nous fournir les données manquantes. Les données seront remplies. Une garantie équivaut à plusieurs mois (maximum trois) de consommation estimée et doit être constituée dans les 15 jours calendrier suivant votre demande. Le montant exact, les modalités de calcul, de paiement et de restitution sont détaillés dans la demande.
8. 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, pour autant que la loi le permette, exiger des garanties, par exemple une garantie bancaire ou une caution pour une valeur égale à plusieurs mois de consommation.
9. Vous devez nous communiquer ponctuellement et correctement les données nécessaires pour la Fourniture et la Restitution, ainsi que leurs modifications, comme les données de mesure, de déménagement, l'adresse de facturation, la participation au Partage énergétique. Si vous ne fournissez pas ces données, nous ne pouvons pas garantir le retard de paiement dans les 15 jours calendrier suivant votre demande. Dans le cas du Partage énergétique, nous ne prendrons compte que des données de mesure adaptées telles que fournies par le gestionnaire de réseau à Eneco.

## Article 3. Début, durée et fin

1. La Fourniture et le cas échéant la Restitution commencent au moment où nous sommes enregistrés comme fournisseur pour vous dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau. Si la fourniture commence avant la signature du Contrat, celui-ci est censé avoir pris cours à la date de la signature du Contrat. Le début de la livraison peut différer de la date souhaitée. Cette date est déterminée par les règles énoncées dans les règlements techniques. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre opérateur de réseau. Eneco n'est pas responsable de l'avance ou du retard de la date de livraison en raison d'informations incorrectes et/ou incomplètes fournies par le client ou en raison de l'intervention du gestionnaire de réseau (regardez aussi l'article 10 Démanchement). 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. Votre Contrat a une durée indéterminée et se poursuit tant que nous ne sommes pas avisés de la fin de votre Contrat.
2. Vous avez le droit de résilier votre Contrat à durée indéterminée ou déterminée, moyennant un délai de préavis de trois semaines à compter de la demande, par écrit (par ex. par courrier ou par e-mail). Nous attirons expressément votre attention sur le fait que la simple introduction d'une nouvelle adresse à Eneco ne suffit pas pour procéder à la fermeture effective d'un Point de raccordement. La fermeture du Point de Raccordement ou d'un compteur de fournisseur ou de gestionnaire de réseau sont considérées comme une résiliation du contrat par vous, pour ce Point de raccordement. Lors de la cessation du contrat, l'indemnité fixe et l'éventuelle indemnité de préavis (si la loi l'autorise) seront imputées selon les dispositions de la carte tarifaire.
3. Si votre Contrat a une durée déterminée, nous pouvons résilier votre Contrat à durée déterminée, car il ne s'agit plus d'un produit actuellement proposé, une nouvelle proposition de contrat sera envoyée au moins deux mois avant la désactivation du produit concerné ou, le cas échéant, au moment l'indemnité de préavis est due.
4. 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. Vous pouvez résilier votre Contrat à tout moment avant la fin de la période de renouvellement ou vous pouvez renoncer à votre même Contrat à reconduction en nous en avisant 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.
5. Dans tous les cas, Eneco se poursuit tant que nous ne sommes pas avisés de la fin de votre Contrat.
6. Vous êtes responsable de l'approvisionnement de votre Point de raccordement.

## Article 4. Rétractation

1. En tant que Consommateur, s'il s'agit 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 révoquer sans motif le Contrat, sans frais. Ce délai commence à la date de la réception de notre confirmation.
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, Battelsteenseweg 4551, 2800 Malines, soit par e-mail à [welcom@eneco.be](mailto:welcom@eneco.be) ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessus.
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. Composition du prix et produits

1. 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 des éventuelles conditions particulières.
2. Eneco refacture tous les coûts facturés par le gestionnaire de réseau pour les services Livraison, utilisation et re-livraison effectués à la demande du client, à l'initiative du gestionnaire de réseau ou à la suite d'une omission ou d'une erreur de votre part.
3. Dans les cas où nous sommes responsables, Eneco facturera directement au Consommateur considéré comme défilant les frais de placement du compteur à budget installé à sa nouvelle adresse lors de son déménagement.
4. Des réductions promotionnelles ne sont accordées moyennant le respect des conditions promotionnelles. Des réductions promotionnelles ne sont accordées que sur la consommation de gaz naturel.
5. En cas de production énergétique, le Client est redevable l'indemnité fixée par Eneco sur la base de la carte tarifaire ou établie dans les conditions particulières. L'indemnité qu'Eneco doit au Client en cas de Restitution sera répercutée auprès des Consommateurs sur le prix que le Client doit à Eneco pour l'électricité prélevée et consommée par le Client auprès d'Eneco.
6. Les informations sur nos tarifs sont disponibles sur [www.eneco.be](http://www.eneco.be) ou sur notre site web [www.eneco.be/elecriciteit-gaz](http://www.eneco.be/elecriciteit-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).

## Article 6. Modification des prix et des conditions

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 contrat ou interrompre par le gestionnaire de réseau votre contrat de gaz naturel et mettre en vigueur une nouvelle formule plus avantageuse qu'avant et si nous vous communiquons cette information au préalable, via courrier, e-mail ou le site Web.
2. En cas de modification des conditions contractuelles ou des tarifs en votre défaveur avec un Contrat à durée indéterminée, nous vous informons au moins deux mois avant la date de fin de votre Contrat. Vous pouvez résilier votre Contrat à tout moment. Vous pouvez refuser de vous engager en renonçant au Contrat selon la procédure décrite à l'article 3, sans aucun frais ni dédommagement d'aucune sorte.
3. Si un contrat de durée déterminée est renouvelé après la date de fin avec adaptation des conditions ou du prix de l'énergie en votre défaveur, nous vous informons 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 sans aucun frais ni dédommagement d'aucune sorte, conformément à l'article 3. 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 informons au moins deux mois avant la date où il a été relevé à distance de ceux que vous avez communiqués. Vous pouvez refuser de vous engager en renonçant au Contrat selon la procédure décrite à l'article 3, sans aucun frais ni dédommagement d'aucune sorte. Si le client communique le relevé du compteur, il est responsable de son exactitude. Les données de comptage et de consommation du gestionnaire de réseau priment dans tous les cas.
4. Si vous avez des factures impayées, nous pouvons suspendre vos décomptes pour la Fourniture. Ces acomptes sont basés sur le montant estimé de votre prochain décompte annuel, compte tenu de votre consommation d'énergie estimée, du prix actuel et attendu de votre consommation d'énergie et de votre mois d'index, sans tenir compte des éventuelles promotions. Si vous n'avez pas encore consommé d'énergie chez Eneco, nous nous basons sur la consommation historique fournie par le gestionnaire du réseau. Nous pouvons à tout moment suspendre vos décomptes pour la Fourniture si nous ne recevons pas vos données de consommation d'informations au préalable et si vous ne refusez pas cette adaptation dans les 15 jours après en avoir été informé. Nous ne pouvons refuser cette demande que de manière motivée.
5. Lorsque nous recevons le gestionnaire de réseau, nous établissons une facture de décompte. Cette facture de décompte tient compte des acomptes/factures mensuelles facturés.
6. Si vous avez la possibilité de choisir le produit de votre choix, et si c'est possible sur le plan technique, nous établissons une facture de décompte qui reflète votre consommation réelle et non estimée. Vous pouvez refuser cette facture de décompte et choisir un produit alternatif. Ce choix est valable à partir du premier jour du mois suivant celui lors duquel vous avez opté pour le décompte mensuel et le reste jusqu'à ce que vous fassiez un autre choix. Eneco se réserve le droit de limiter la fréquence d'adaptation.
7. Si vous pensez que les index figurant sur votre facture sont inexactes, 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.
8. Si vous pensez que votre compteur ne fonctionne pas correctement, prenez contact avec votre gestionnaire de réseau pour lui signaler ce problème.
9. Tant le client qu'Eneco peuvent, en cas de doute sur l'exactitude de la mesure, faire examiner l'installation de comptage. Cet examen est effectué aux frais du demandeur.

## Article 8. Tarif social

1. Suite à une mesure sociale du gouvernement, la Fourniture ou les conditions de Fourniture peuvent être temporairement suspendues sous certaines conditions.
2. Si vous êtes approvisionné par Eneco au tarif social, nous vous facturons ce Point de raccordement au tarif social. Le dernier tarif de prélèvement commercial auquel nous avons approvisionné n'est plus d'application. Dès que vous n'avez plus droit au tarif social ou que vous y renoncez, nous continuerons à vous fournir le produit équivalent le moins cher de notre gamme dont les caractéristiques se rapprochent le plus du tarif social.

3. Si Eneco cesse de vous fournir à la suite d'une mesure sociale, par exemple, mais sans s'y limiter, en cas de reprise par le fournisseur social, votre Contrat sera réputé résilié. Si la mesure gouvernementale prend fin, nous pouvons accepter de vous fournir à nouveau le produit équivalent le moins cher de notre gamme, dont les caractéristiques se rapprochent le plus de votre dernier produit commercial applicable au moment de la reprise de la Fourniture.

## Article 9. Paiement

1. Tout paiement est effectué par virement ou domiciliation.
2. Toute facture arrive à échéance dans les 15 jours calendrier à compter de la notification et doit être payée au plus tard à la date d'échéance. Dans le cas d'une domiciliation, nous présentons l'ordre de paiement à l'organisme financier seulement à la date d'échéance.
3. Si, après compensation des créances et/ou des factures impayées, il vous reste un solde, nous vous paierons dans les quinze jours calendrier si nous connaissons votre numéro de compte. En cas de remboursement tardif ou de facturation erronée par Eneco, et après avoir été informé par le gestionnaire de réseau de votre numéro de compte, nous pouvons nous adresser au gestionnaire de réseau pour payer les montants. Le mode de paiement est réglé à l'article 13 (Facturation erronée ou remboursement tardif par Eneco). Les indemnités visées au présent article sont majorées éventuellement de l'indemnité régionale ou, à défaut, d'intérêts de retard au regard d'intérêts de retard.
4. 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.
- 4.1. 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, vous nous enverrons un rappel pour payer le montant dû dans un délai de 14 jours calendaires. Le délai de 14 jours civils 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 ou le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;
  - b) 30 EUR ou 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 ou 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.

En ce qui concerne un Point de raccordement en Flandre, nous vous facturons pas de frais de rappel pour le premier rappel, nous vous facturons pas de frais de rappel pour le premier rappel en cas de non-paiement de trois échéances. Pour chaque rappel supplémentaire, nous vous facturons 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 concerté, nous pouvons vous déclarer en défaut, ce qui peut entraîner des poursuites judiciaires. En cas de défaut, nous pouvons vous facturer jusqu'à 20 EUR en Flandre (mise en demeure cf. article XIX.7 §1 WER) 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 ou en Région de Bruxelles-Capitale, nous pouvons vous déclarer en défaut, ce qui peut entraîner des poursuites judiciaires. En cas de défaut, nous pouvons vous facturer que les frais de recouvrement à concurrence de 55 euros par an et par énergie.

- 4.2. Si vous êtes un client particulier, vous êtes redevable d'intérêts à partir de la date d'échéance de votre facture. Ces intérêts sont calculés sur la base du taux d'intérêt légal. Nous pouvons alors également vous demander une indemnité forfaitaire commerciale. Nous pouvons également vous facturer une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant payé, avec un maximum de 25 EUR.
- 4.3. Si vous êtes un client professionnel, Eneco a droit à une indemnité de 12 EUR par rappel envoyé et de 20 EUR par mise en demeure envoyée. Le montant payé est inférieur à 5.000 EUR. Si le montant payé est supérieur à 5.000 EUR, les frais de rappel et de mise en demeure s'élèvent à 0,4 % du montant de la facture impayée. Sans préjudice du droit d'Eneco à une indemnisation pour les frais de recouvrement judiciaires et/ou extrajudiciaires encourus en vertu du présent Contrat.

5. Nous vous envoyons le rappel par la poste ou par e-mail, à la dernière adresse e-mail que vous nous avez communiquée.
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 immédiatement exigibles, sans mise en demeure. Tout paiement effectué sera réputé couvrir la loi les factures dues les plus anciennes.
7. En cas de contestation d'une facture, vous devez nous adresser tous les documents nécessaires dans les 12 mois suivant la Date de contestation de la facture. En cas de contestation de la facture, nous nous réservons le droit de suspendre la fourniture. 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.
9. Nous vous informons que le présent Contrat est soumis à la loi belge. Vous pouvez demander l'exécution de votre contrat par domiciliation. Aucun frais ne vous sera facturé à cet effet.
10. En cas de défaut de paiement par le Consommateur, nous réservons le droit de résilier le Contrat, conformément à la législation commerciale applicable en vigueur en Belgique (Plus d'infos sur : [www.vreg.be](http://www.vreg.be) (Flandre), [www.cwape.be](http://www.cwape.be) (Wallonie) et [www.brugel.be](http://www.brugel.be) (Région de Bruxelles-Capitale)).

## Article 10. Démanchement

1. En cas de démanchement, votre Contrat se poursuit à la nouvelle adresse sauf si, en tant que Consommateur, vous demandez à l'arrêter.
2. Vous devez nous communiquer votre date de démanchement. Communiquez-nous vos index et la date de démanchement à la date de votre démanchement ou au plus tard 10 jours (Clients Petits-Professionnels pour l'électricité et/ou le gaz naturel) ou 30 jours (Consommateur) après la date de démanchement. Dans ce cas, la facturation à l'ancienne adresse s'arrête à la date de démanchement, telle que confirmée par le gestionnaire de réseau. Si vous ne nous prévenez pas, ou pas à temps, les obligations du Contrat restent en vigueur. En cas de démanchement, nous pouvons vous facturer des frais de démanchement.
3. Pour communiquer les index et la date de démanchement de l'ancienne et/ou de la nouvelle adresse, utilisez le document de reprise de l'énergie ([eneco.be/fr/document-de-reprise-des-energies](http://eneco.be/fr/document-de-reprise-des-energies) sur demande). Ce document doit être signé par toutes les parties impliquées dans les opérations de démanchement et doit être accompagné du paiement de l'énergie consommée (par courrier ou par e-mail). Si vous ne fournissez pas ces données, nous ne pouvons pas garantir le retard de paiement dans les 15 jours calendrier suivant votre demande. Dans le cas du Partage énergétique, nous ne prendrons compte que des données de mesure adaptées telles que fournies par le gestionnaire de réseau à Eneco, pour la période entre la date de démanchement et la date de début de livraison à Eneco choisie au tarif le moins cher à la date du démanchement si la date de démanchement est antérieure de plus de 15 jours à la date de début de livraison à Eneco choisie au tarif le moins cher. À partir de la date choisie pour le début de la livraison à Eneco, le produit choisi et la carte tarifaire associée s'appliquent.
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 11. Interruption de fourniture

- 1.1. Nous pouvons arrêter ou suspendre la fourniture et/ou Restitution avant son terme avec effet immédiat, sans intervention préalable, si vous ne respectez pas les conditions de l'Application des mesures de protection visées aux articles 9.9 et 9.10 :
  - 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) si, dans des conditions que votre situation financière en tant que Client Petit-Professionnel pour l'électricité et/ou le gaz naturel est telle que vous ne respectez 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 contractuel avec un maximum de 25 EUR. 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 précédente.
- 1.2. 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'absence ou d'interruption de la distribution par le gestionnaire de réseau ;
  - c) d'ordre en cas de sens d'une autorité.

## Article 12. Responsabilité civile

- 1.2.1. 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.
- 1.2.2. En cas de dommages matériels, nous sommes responsables de la mesure de votre consommation d'énergie. En cas de survenance de dommages, veuillez vous adresser au gestionnaire de réseau. Sauf convention contraire, nous ne sommes pas responsables de vos installations électriques et des dommages matériels résultant de ces installations.
- 1.2.3. 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) à un acte ou à une omission de notre part ou à une faute grave ;
  - c) à un acte ou à une omission de notre part ou d'une personne dont nous sommes responsables en cas de décès ou de lésions corporelles.
- 1.2.4. Une exception pour ces dommages tels que mentionnée à l'article 12.3 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 dommages corporels causés au client résultant d'un acte ou d'une omission de notre part.
- 1.2.5. Nous sommes responsables des dommages matériels, tels que dommages d'exploitation, la perte de bénéfices, de production ou de revenus est expressément exclue.
- 1.2.6. 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 indécidable.

## Article 13. Facturation erronée ou remboursement tardif par Eneco / non-respect par Eneco

- 13.1. En cas de manquement grave notre part, vous pouvez résilier le contrat de fourniture par lettre recommandée avec effet immédiat et sans intervention judiciaire.
- 13.2. Sauf si la réglementation régionale prévoit une autre indemnisation, vous avez droit, en tant que client, à des intérêts moratoires au taux légal en raison d'une facturation erronée de notre part ou d'un remboursement tardif de notre part. Ces intérêts sont calculés sur la base du taux d'intérêt légal. Nous pouvons alors également vous demander une indemnité forfaitaire égale à une erreur de notre part, à compter de la date de votre protestation écrite.
- 13.3. Pour un Point de Raccordement en Flandre, Eneco ne vous doit pas de frais de rappel pour le premier rappel. Pour chaque rappel supplémentaire, nous vous facturons jusqu'à 7,5 EUR pour chaque rappel. Si le paiement n'est toujours pas concerté, nous pouvons vous déclarer en défaut, ce qui peut entraîner des poursuites judiciaires. En cas de défaut, nous pouvons vous facturer jusqu'à 20 EUR en Flandre (mise en demeure cf. article XIX.7 §1 WER) et jusqu'à 15 EUR en Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale. Eneco vous doit au maximum 7,5 euros par rappel. Si, même après le premier rappel, Eneco ne vous rembourse pas (intégralement), vous pouvez à nouveau déclarer Eneco en défaut, ce qui peut vous obliger à payer jusqu'à 20 EUR en Flandre 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 Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale, ces frais s'ajoutent à l'indemnité, mais le total des frais est limité à 55 EUR par an et par énergie, respectivement par contrat de fourniture, vous ne pouvez facturer des frais de recouvrement qu'à concurrence d'un maximum de 55 EUR par an et par énergie, plus les frais de retard et des intérêts de retard.

## Article 14. Respect de la vie privée

Vous n'avez pas à fournir de données personnelles, vous pouvez déclarer 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 [eneco.be/fr/declaration-de-confidentialite](http://eneco.be/fr/declaration-de-confidentialite).

## Article 15. Force majeure

Eneco décline toute responsabilité si, à cause d'un cas de force majeure, Eneco ne respecte pas, ou de manière partielle, 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 de réseau, circonstances climatiques exceptionnelles, grèves, 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 16. Droit applicable – tribunal compétent – nullités – changement de circonstances

- 16.1. Votre Contrat est soumis au droit belge. Les éventuelles contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation de votre Contrat pourrout être portées au juge de la partie défenderesse devant le juge du domicile du défendeur ou devant le juge du lieu de l'arbitrage judiciaire en litige ou devant le juge de la résidence habituelle des Clients Petits-Professionnels, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Malines ou d'Anvers sont compétents pour prendre connaissance des litiges concernant votre Contrat.
- 16.2. Si vous nous 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.
- 16.3. Toute clause du Contrat n'implique pas la nullité de l'entiereté du Contrat.
- 16.4. Les Parties excluent l'application de l'article 5.74 du Code civil (« Changement de circonstances »).

## Article 17. Communication et plaintes

- 17.1. 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, Battelsteenseweg 4551, 2800 Malines  
**par téléphone :** 015 25 56 56  
**par e-mail :** [welcom@eneco.be](mailto:welcom@eneco.be)  
**sur le site web :** [eneco.be/fr/contacter](http://eneco.be/fr/contacter)
- 17.2. Vous n'avez pas à fournir de données personnelles, vous pouvez déclarer 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 [eneco.be/fr/declaration-de-confidentialite](http://eneco.be/fr/declaration-de-confidentialite).
- 17.3. 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 informerez 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 retard de paiement (pour autant qu'il n'y ait eu de notification par la poste). 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.
- 17.4. Si vous n'avez pas de solution commune avec nous ? Vous pouvez alors toujours vous adresser au Service de médiation de l'énergie. Sachez cependant qu'il n'y aura pas d'intervention que si vous avez d'abord tenté de trouver une solution avec nous. Vous trouverez de plus amples informations sur [www.mediateureneco.be/fr/](http://www.mediateureneco.be/fr/).
- 17.4.1. 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/>).