



Conditions Générales de Eni gas & power sa ("Eni") pour un Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel en Belgique aux consommateurs et clients petits professionnels (version 18/04/2016)

1. Définitions

Dans le cadre des présentes conditions générales, il y a lieu d'entendre par :

- a) Consommateur : toute personne physique qui consomme de l'électricité, du gaz naturel et/ou des services associés à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- b) Client petit-professionnel : la personne physique ou morale qui consomme de l'électricité, du gaz naturel ou des services associés, en partie ou uniquement à des fins professionnelles et disposant d'une consommation annuelle 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.
- c) Client/vous : chaque Consommateur ou Client petit-professionnel qui a conclu un Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel en Belgique avec Eni.
- d) Eni/nous : Eni gas & power sa ayant son siège social à 1800 Vilvorde, Medialaan 34, enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0476 201 605 avec numéro de téléphone 078 15 29 29, numéro de fax 070 22 40 03 et adresse e-mail service.clientele@be.eni.com.
- e) Date de communication : la date d'envoi d'un message ou, à défaut, la date figurant dans le message. Pour un courrier postal, la date postale est augmentée de trois jours calendriers.
- h) Contrat : le Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel en Belgique conclu entre Eni et vous.

Les autres concepts sont définis dans la réglementation applicable, notamment les règlements techniques de distribution.

2. Votre contrat

- 2.1 Votre Contrat avec Eni 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 constatées par écrit. Si vous êtes Consommateur, vous pouvez toujours recevoir une copie du Contrat signé.
- 2.2 Vous nous donnez mandat afin d'effectuer en votre nom les actions nécessaires à la bonne exécution du contrat, notamment commencer ou annuler 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 que vous constituiez une garantie ;Si nous refusons le contrat, nous vous prévenons dans les 30 jours calendriers après réception du Contrat par nous.
- 2.4 Si votre Contrat est conclu à distance (par ex. via le site www.eni.be) ou en dehors de nos bureaux ou de ceux de nos partenaires, le Contrat vous sera confirmé par écrit ou par courrier électronique.
- 2.5 Si nous vous demandons de constituer une garantie, le contrat ne pourra entrer en vigueur que si toutes les conditions en sont respectées. Une garantie équivaut à plusieurs mois de consommation estimée et doit être constituée dans les 30 jours calendriers. 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.

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 nos bureaux, 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 convention.
- 3.3 Vous avez le droit de résilier sans frais votre Contrat à durée indéterminée ou/et à durée déterminée avec nous en nous prévenant par lettre recommandée et en respectant un préavis d'un mois. La fermeture du compteur ou la notification d'un changement de fournisseur via le gestionnaire de réseau sont considérées comme une résiliation du contrat par vous, pour ce compteur.
- 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 si nous vous notifions deux mois avant son échéance que nous ne souhaitons pas le renouveler, ou si vous vous y opposez en le notifiant par lettre recommandée un mois avant le renouvellement.
- 3.6 Dans tous les cas, le Contrat se poursuit tant que nous restons responsables, dans le registre d'accès, de la fourniture à votre adresse.

4. Rétractation (vente à distance/ hors établissement)

- 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'établissement, vous disposez d'un délai de 14 jours calendriers 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 courrier électronique (service.clientele@be.eni.com) exposant votre décision de vous rétracter du contrat. Cette déclaration est adressée à Boîte postale 5400, 1800

Vilvorde. Vous pouvez, sans y être obligé, utiliser le formulaire de rétractation joint à ces conditions générales ou téléchargeable sur notre site internet. Nous vous enverrons un accusé de réception.

- 4.3 Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
- 4.4 Si vous avez demandé à être fourni en gaz et/ou électricité pendant le délai de rétractation, vous devrez payer une somme proportionnelle à la fourniture déjà effectuée au moment où vous nous avez avisés de la rétractation du contrat.

5. Prix

Votre Prix est composé de :

- La partie propre à Eni, à savoir le Coût de l'énergie tel que mentionné dans la carte tarifaire applicable à votre contrat. Le Coût de l'énergie est soit fixe, soit variable sur base d'une formule d'indexation ;
- Les frais de réseaux de transport, de transport local/régional, de distribution et les autres coûts liés à l'utilisation des réseaux de transport, de transport local/régional et de distribution facturés par les gestionnaires de réseau et qui vous sont répercutés via Eni ;
- La TVA, tous les autres impôts, redevances, cotisations, charges, indemnités et tous suppléments éventuels qui sont imposés par une autorité compétente et qui vous sont répercutés ;
- Les surcharges applicables.

Les prix sont exprimés en Euro et sont consultables sur le site www.eni.be.

6. Modification des Prix et des conditions

- 6.1 Nous pouvons modifier les conditions du contrat, le Coût de l'énergie fixe ou la formule d'indexation de votre Coût de l'énergie variable 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 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, nous vous les communiquerons par courrier ou sur tout autre support durable. 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 fournirons au tarif et aux conditions du produit équivalent le moins cher que nous vous aurons communiqués, c'est-à-dire notre offre actuelle de produit la moins chère et dont les caractéristiques (prix fixe/variable, électricité verte, durée, services, contrat en ligne, etc., hors ristournes et promotions) 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 Coût 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 Coût de l'énergie variable disparaît ou n'est plus publié.Dans ces cas, nous adapterons le Coût de l'énergie ou le paramètre d'indexation du Coût de l'énergie variable de la manière la plus avantageuse et nous vous communiquerons cette modification au plus tôt.

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 communiquez. En l'absence d'index, il en fait une estimation. Assurez-vous que les index que vous communiquez soient exacts.
- 7.2 Sauf convention contraire, nous vous versez des acomptes mensuels pour la fourniture. Ces acomptes sont basés sur le montant estimé de votre prochaine facture annuelle. Si vous n'avez pas encore consommé d'énergie chez Eni, la consommation standard annuelle ou toute autre estimation fournie par le Gestionnaire du Réseau de distribution sera utilisée. Cette consommation estimée est ensuite multipliée par le prix par kWh (et l'indexation prévue si nécessaire), ce qui fournit le montant total estimé pour la consommation d'énergie pour la durée du Contrat. Sur cette base, Eni définit le montant de la facture intermédiaire jusqu'au prochain relevé en divisant le montant total par le nombre de périodes intermédiaires jusqu'au prochain relevé. Vous pouvez à tout moment demander d'adapter le montant des prochains acomptes via <https://eni.be/factureintermediaire> ou auprès de notre service clientèle.
- 7.3 Nous établissons une facture de régularisation annuelle lorsque nous recevons votre consommation validée par le gestionnaire de réseau. La facture de régularisation tient compte des acomptes facturés.
- 7.4 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. Si celui-ci valide la demande, nous émettons une facture de rectification 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.

8. Paiement

- 8.1 Tout paiement est effectué par virement, domiciliation ou carte crédit.
- 8.2 Toute facture doit être payée dans un délai de quinze jours à partir de la Date de communication. Dans le cas d'une domiciliation, nous prélevons le montant à partir du quinzième jour suivant la Date de communication.
- 8.3 Si nous devons vous rembourser après compensation des éventuelles factures impayées, nous le faisons dans les quinze jours calendriers si nous connaissons votre numéro de compte. Si nous vous remboursons



ardivement 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.

- 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 êtes 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 Les frais de rappel s'élèvent à 8 euros et les frais de toute mise en demeure s'élèvent à 15 euros. Pour les Clients petit-professionnels, ces montants dépendent du montant de la facture.
- 8.6 En cas de contestation d'une facture, vous nous adressez tous les documents nécessaires dans les douze mois suivant la Date de communication de celle-ci. Passé ce délai, vous acceptez définitivement notre créance.
- 8.7 De même, si nous devons rectifier une facture, nous disposons de douze mois pour le faire. En cas de rectification imputable à une tierce partie, notamment le gestionnaire de réseau, cette limitation de douze mois n'est pas d'application.
- 8.8 En tant que Consommateur, vous pouvez nous demander d'exclure le décompte ou la facture de clôture du paiement par domiciliation. Si vous refusez le paiement d'une facture par domiciliation conformément à la loi du 10 décembre 2009 en matière de services de paiement, aucun coût ne vous sera porté en compte pour le seul fait de refuser.
- 8.9 Flandre : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont stipulées dans le Décret sur l'Énergie du 8 mai 2009 et ses arrêtés d'exécution, dont l'Arrêté du Gouvernement Flamand portant des dispositions générales en matière de la politique de l'énergie du 19 novembre 2010. Plus d'information sur www.vreg.be.
- 8.10 Wallonie : les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont d'application, notamment, le placement d'un compteur à budget pour le Consommateur. L'ensemble de ces mesures est consultable sur le site du régulateur wallon www.cwape.be (Décret Électricité du 12 avril 2001, Décret Gaz du 19 décembre 2002 et leurs arrêtés d'exécution, notamment les Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz).
- 8.11 Région de Bruxelles –Capitale : nous vous informons que les dispositions réglementaires pour les clients protégés et défaut de paiement sont stipulées dans l'Ordonnance électricité du 19 juillet 2001, l'Ordonnance gaz du 1er avril 2004 et leurs arrêtés d'exécution. Plus d'information sur www.brugel.be

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 La facturation à l'ancienne adresse s'arrête le lendemain du jour où vous nous prévenez, sauf si vous nous avertissez à l'avance ou au plus tard 10 jours (Client petit-Professionnel) ou 30 jours (Consommateur) après la date du déménagement. Dans ce cas, nous arrêtons la facturation à la date du déménagement.
- 9.3 Vous devez nous communiquer les index des compteurs de l'ancienne et de la nouvelle adresse, de préférence via le formulaire standardisé de reprise des énergies (www.eni.be/jebouge ou sur demande). Si les index sont signés par vous et par le propriétaire ou le nouvel occupant, ils sont supposés incontestables entre vous.
- 9.4 Afin d'assurer la continuité de la fourniture, il faut nous communiquer les coordonnées du nouvel occupant pour l'adresse que vous quittez. À défaut, communiquez-nous les coordonnées du propriétaire.

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 obligations de service public à caractère social :
- 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 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, 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 :
- 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.

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 compteur.
- 11.3 Sauf stipulation contraire dans le présent contrat et tout en tenant compte d'un éventuel régime d'indemnisation régionale en matière d'énergie, nous sommes responsables l'un envers l'autre seulement en cas de 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 du contrat 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 de Eni telle que définie par les articles 1641 à 1649 du code civil en ce qui concerne les vices cachés est exclue si Eni démontre que le risque était indécélable.

12. Vie privée

- 12.1 Eni gas & power sa ayant son siège social à 1800 Vilvorde, Medialaan 34 agit en tant que responsable du traitement conformément à la loi du 9 décembre 1992 sur la protection des données à caractère personnel, à l'égard de toutes les données à caractère personnel reçues ou collectées par nous ou un de nos sous-traitants. Vous acceptez le traitement de vos données à caractère personnel par nous ou nos sous-traitants pour l'exécution de tous les aspects de votre contrat. Dans ce cadre, nous pouvons transmettre ou demander ces données à des tiers, par exemple, à votre gestionnaire de réseau. Dans les autres cas, nous transmettons vos données personnelles à des tiers uniquement si la loi nous y oblige.
- 12.2 Le traitement de vos données personnelles peut concerner la gestion de notre clientèle, notamment l'offre et la promotion de produits et services, campagnes d'information ou promotionnelles ou encore en vue d'études de marché (notamment une enquête de satisfaction et un contrôle de qualité) sauf si vous vous y opposez par écrit.
- 12.3 Vous avez le droit de vous opposer, sur demande et gratuitement, au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct. Vous pouvez en outre accéder à vos données à caractère personnel sans frais ou demander une rectification en adressant une demande écrite au Service clientèle Eni, Medialaan, 34, 1800 Vilvorde.

13. Force Majeure

Eni décline toute responsabilité si, à cause d'un cas de force majeure elle 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 3 mois, les parties peuvent mettre fin à tout ou partie du contrat moyennant accord écrit, sans que cela ne donne lieu à des dommages-intérêts entre elles.

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 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 session 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 Coordonnées de contact d'organismes utiles en matière de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie, et d'efficacité énergétique : voir la rubrique Liens sur le site du régulateur indépendant (www.brugel.be).
- 14.4 La nullité d'une clause du Contrat n'implique pas la nullité de l'entiereté du Contrat.

15. Communications et Plaintes

Pour toute communication, question ou toute réclamation, vous pouvez vous adresser au Service clientèle de Eni. Nous essayerons de vous donner une réponse le jour ouvré suivant.

- par courrier : Boîte postale 5400 - BE-1800 Vilvorde
- par téléphone/fax : Tél. 078 15 29 29 - Fax 070 22 40 03
- par e-mail : service.clientele@be.eni.com
- à l'adresse internet : eni.be/aidezmoi