

Conditions Spécifiques Tarif social (201604)

1. Contrat en durée

Tarif social est un Contrat à durée indéterminée qui vous permet de prélever de l'électricité ou du gaz naturel auprès d'ENGIE Electrabel. Aussi bien vous que nous avons le droit de résilier le Contrat à tout moment conformément à l'article 3.3 des Conditions Générales pour consommateurs. Pour les Points de prélèvement situés dans la Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE Electrabel respectera la durée minimale de 3 ans comme le prévoit la législation en vigueur.

2. Services

Votre Contrat Tarif social comprend les services ENGIE Electrabel suivants :

- Pour toutes vos questions en matière d'énergie, vous pouvez nous contacter via la **Ligne Énergie ENGIE Electrabel** (078 35 33 33) ou l'**Espace Client** : sur notre site www.engie-electrabel.be, un espace client personnalisé vous donne accès à certains e-services : vous pouvez y consulter et gérer vous-même vos factures ENGIE Electrabel, modifier vos coordonnées, demander une domiciliation et régler les modalités d'un nouveau raccordement ou d'un déménagement.
- **Energy Manager** : plate-forme énergie en ligne qui vous permet de suivre et de gérer votre consommation et qui vous propose des conseils personnalisés en vue de réduire votre consommation.

Pour accéder à nos **services électroniques**, vous recevez un code d'activation avec lequel vous pouvez vous enregistrer sur www.engie-electrabel.be. Vous choisissez vous-même un mot de passe et un nom d'utilisateur dont la protection relève de votre responsabilité. Nous pouvons utiliser votre adresse e-mail pour envoyer votre code d'activation. Vous êtes responsable de l'utilisation des données que vous recevez par le biais des services électroniques. Dans la mesure où des services Internet sont utilisés pour transmettre ces données, nous nous engageons à prendre les mesures de sécurité appropriées. Nous déclinons cependant toute responsabilité en cas d'interception éventuelle de ces données. Nous ne sommes pas non plus responsables de l'accessibilité, de la vitesse de connexion et/ou de la disponibilité d'Internet ou d'autres services informatiques, et ne formulons aucune garantie à cet égard.

Si vous choisissez de recevoir vos **informations contractuelles par e-mail**, ou en passant votre commande en ligne, vous marquez votre accord avec le fait que nous vous envoyons via e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations concernant votre(vos) contrat(s) (électricité, gaz naturel et/ou autres produits et/ou services) avec ENGIE Electrabel. Ceci implique que vous ne recevrez plus ces informations en version papier par voie postale. Ces informations peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre(vos) contrat(s) et d'éventuelles modifications de votre(vos) contrat(s), vos données personnelles et/ou un déménagement.

Si vous choisissez de recevoir vos **factures et les communications à ce sujet par e-mail**, nous vous envoyons vos factures et les communications à ce sujet que par e-mail, dans la mesure du possible. Si vous combinez la domiciliation et la réception de vos factures par e-mail, vous ne recevez pas de factures intermédiaires par e-mail, mais uniquement votre décompte. Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, vous acceptez que nous vous envoyons vos factures par e-mail. Dans ce cas, vous ne recevez plus vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, sur papier par voie postale, et la facture électronique est la seule facture officielle. Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. ENGIE Electrabel garde vos factures à disposition dans l'Espace Client pendant une période de 2 ans.

Si vous choisissez de recevoir vos informations contractuelles et/ou vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE Electrabel ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez ENGIE Electrabel immédiatement via votre Espace Client de toute modification de votre adresse e-mail. Si ENGIE Electrabel constate qu'elle ne peut pas vous livrer les e-mails, elle peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Via votre Espace Client, vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous voulez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

3. Conditions de prix et autres conditions

Si vous êtes un « *client protégé résidentiel à revenus modestes ou à situation précaire* » conformément à l'article 2 des arrêtés ministériels du 30 mars 2007 ou à l'article 4 de la loi-programme du 27 avril 2007 ou conformément à la législation qui les remplacerait, nous appliquons le **tarif social** légal à votre consommation d'électricité ou de gaz naturel. Le tarif social comprend déjà les Coûts de réseau. Les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente. Le tarif social et les Suppléments applicables à ce Contrat figurent dans la fiche de prix en annexe.

À partir du moment où vous n'aurez plus droit à l'application du tarif social, nous appliquerons les conditions du Contrat Easy, d'une durée d'un an et avec un prix de l'énergie indexé, à moins que vous ne choisissiez une autre formule de contrat.

Paiement et facturation :

- Si vous payez vos factures par **domiciliation**, vous ne recevez plus de factures intermédiaires ; seul votre décompte vous est encore envoyé.
- Si vous souhaitez recevoir vos factures par **Zoomit**, vous recevez vos factures via votre Internet banking. Si vous combinez la domiciliation et Zoomit, vous ne recevez pas de factures intermédiaires via votre Internet banking, mais uniquement votre décompte.

4. Contact en cas de plainte

Les plaintes peuvent être introduites par courrier à l'adresse suivante :

- pour les Points de prélèvement situés en Région flamande : Electrabel BP 109, 2600 Berchem ;
- pour les Points de prélèvement situés en Région wallonne ou dans la Région de Bruxelles-Capitale : Electrabel, BP 10888, 5000 Namur.

Les plaintes peuvent aussi être introduites via l'Espace Client sur www.engie-electrabel.be.