

## Conditions Spécifiques Direct (201606)

### 1. Objet

1.1. Direct est un Contrat qui vous permet de prélever de l'électricité ou du gaz naturel auprès d'ENGIE Electrabel et vous donne accès à Energy Manager : une plateforme énergétique en ligne qui vous permet de superviser et de gérer votre consommation et qui vous fournit des conseils personnalisés pour réduire votre consommation.

1.2. Direct est un Contrat en ligne selon lequel vous vous engagez à nous contacter uniquement via notre site web. Vous disposez sur notre site [www.engie-electrabel.be](http://www.engie-electrabel.be) d'un espace client personnalisé, l'Espace Client ENGIE Electrabel, qui vous permet d'accéder à nos e-services : vous pouvez consulter et gérer vous-même vos factures ENGIE Electrabel, modifier vos données client, demander une domiciliation et régler les modalités d'un nouveau raccordement ou d'un déménagement. Pour accéder à nos e-services, vous recevez un code d'activation avec lequel vous pouvez vous enregistrer sur [www.engie-electrabel.be](http://www.engie-electrabel.be). Vous choisissez vous-même un mot de passe et un nom d'utilisateur dont la protection relève de votre responsabilité. 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.

1.3. Lors de la conclusion d'un Contrat Direct, vous devez nous fournir une adresse e-mail valable et vous marquez votre accord avec le fait qu'ENGIE Electrabel vous envoie tous les messages concernant votre(vos) contrat(s) (électricité, gaz naturel et/ou autres produits et/ou services), vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, par e-mail, dans la mesure du possible. Les messages concernant votre(vos) contrat(s) peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre(vos) contrat(s), ainsi que d'éventuelles modifications de votre(vos) contrat(s), vos données personnelles et/ou un déménagement. Vous ne recevrez plus ces messages en version 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. Vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte aux lettres électronique dispose d'une capacité suffisante pour recevoir ces messages. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE Electrabel ne soient pas considérés comme spams. Vous informerez immédiatement ENGIE Electrabel de toute modification de votre adresse e-mail via l'Espace Client. Si ENGIE Electrabel constate que les e-mails ne peuvent pas être délivrés, elle peut décider unilatéralement de vous transmettre à nouveau vos factures ainsi que les communications à ce sujet, y compris les rappels, en version papier par voie postale.

1.4. Vous pouvez payer vos factures par virement, domiciliation ou Zoomit. En cas de domiciliation sans Zoomit, vous ne recevez plus de factures intermédiaires ; seul votre décompte vous est encore envoyé. En cas de 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.

### 2. Contrat, durée et résiliation

2.1. Les Conditions Générales pour consommateurs s'appliquent.

2.2. Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région flamande ou dans la Région wallonne, la durée de votre Contrat s'élève à 1 an. Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE Electrabel respectera la durée minimale de 3 ans comme le prévoit la législation en vigueur. Votre Contrat se poursuivra ensuite pour des périodes d'1 an.

2.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

2.4. Si, pendant la durée du Contrat, nous constatons que vous ne répondez plus à une ou plusieurs des conditions des articles 1.2 ou 1.3, nous pouvons, sans préjudice de l'art. 2.2, résilier votre Contrat à condition de vous en avertir par e-mail au moins deux mois à l'avance. Si vous ne vous mettez pas en ordre avant la fin du Contrat et n'avez pas changé de fournisseur à la fin du Contrat, nous continuerons de vous approvisionner sur la base d'un contrat Easy Indexed, dont les prix et conditions sont consultables sur le site [www.engie-electrabel.be](http://www.engie-electrabel.be).

### 3. Prix

3.1. Direct vous offre pour l'électricité un prix de l'énergie indexé. Le coût énergie verte et, le cas échéant, le coût cogénération, sont portés en compte séparément sur la facture. Ces coûts procèdent de l'obligation légale de présenter des certificats verts et/ou des certificats de cogénération dans le cadre du développement de sources d'énergie renouvelable et peuvent être adaptés en fonction des modifications légales. Les Coûts de réseau et les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente.

3.2. Si, lors de la conclusion d'un Contrat Direct, vous optez pour de l'électricité verte, ENGIE Electrabel garantit qu'elle fera injecter dans le réseau une quantité d'électricité venant à 100% des sources d'énergie renouvelable belges, conformément à votre prélèvement. L'énergie renouvelable provient du vent, du soleil, de la biomasse et de l'énergie hydraulique.

3.3. Direct vous offre pour le gaz naturel un prix de l'énergie indexé. Les Coûts de réseau et les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente.

3.4. Le prix de l'énergie, le cas échéant le prix de l'électricité verte, les Coûts de réseau et les Suppléments applicables à ce Contrat Direct figurent dans la fiche de prix en annexe.

### 4. Contact en cas de plainte

Les plaintes peuvent être introduites via [www.engie-electrabel.be/info](http://www.engie-electrabel.be/info).