

## Conditions Générales de la sa **eni** gas & power (ci-après désignée par "**eni**") se rapportant au Contrat de Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aux consommateurs et clients petits professionnels en Belgique (version 1/10/2014).



### Article 1 : Nomenclature

Sont applicables au présent Contrat les définitions ci-après :

- Adresse de Raccordement : l'emplacement où se trouve le Point de Raccordement, tel que déterminé dans les Conditions Particulières.
- Point de Raccordement : l'emplacement physique où est réalisé un raccordement (relevé annuel, mensuellement ou télérelevé) au Réseau (pour l'électricité pour les compteurs lus annuellement : uniquement des raccordements à tension avec une puissance de raccordement inférieure à 56 kVA ; pour le gaz naturel : uniquement des raccordements au réseau basse pression).
- Consommateur : tout client qui, à des fins non-professionnelles uniquement, acquiert ou utilise de l'électricité, du gaz naturel et/ou des services connexes (Loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur du 6 avril 2010).
- Client petit-professionnel : tout Client qui achète ou consomme de l'électricité, du gaz naturel et/ou des services associés en partie ou uniquement à des fins professionnelles.
- Support durable : tout moyen permettant au Client de sauvegarder des informations et lui sont adressées personnellement d'une manière rendant cette information aisément accessible lors d'une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l'information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l'information sauvegardée.
- Installation : l'ensemble des lignes et accessoires, équipements de distribution, appareils électriques, transformateurs et moteurs qui, en vue de l'utilisation d'énergie à l'Adresse de Raccordement, est ou non raccordé à partir du Dispositif de Comptage ou tout autre point d'achat fixé entre le Gestionnaire de Réseau et le Client.
- Fourniture : la mise à disposition sur le Réseau (et donc pas le transport/ l'alimentation) de la quantité d'électricité et/ou de gaz naturel convenue entre le Client et **eni**.
- Dispositif de Comptage : l'ensemble des appareils destinés au mesurage et/ou comptage au Point de Raccordement, comprenant entre autres les compteurs, les appareils de mesure, les transformateurs de mesure et les appareils de télécommunication.
- Gestionnaire de Réseau : le Gestionnaire du Réseau de distribution (c.-à-d. le gestionnaire, sur un territoire géographiquement délimité, de l'ensemble des connexions et des appareillages qui y sont reliés nécessaire à la distribution d'électricité et/ou de gaz naturel au niveau régional ou local) et/ou le Gestionnaire du Réseau de transmission (c.-à-d. le Gestionnaire du Réseau de transmission d'électricité au niveau national) et/ou le Gestionnaire du Réseau de transport (c.-à-d. le Gestionnaire du Réseau de transport de gaz naturel au niveau national).

Le Contrat : l'ensemble (1) des annexes éventuelles (2) des Conditions Particulières passées entre **eni** et le Client et rapportant à la vente et la Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, (3) la carte tarifaire applicable, (4) les conditions produits spécifiques applicables et (5) les conditions générales. Les chiffres (1), (2), (3), (4) et (5) ci-dessus font référence à l'ordre dans lequel les différentes parties du Contrat ont la priorité les unes par rapport aux autres, sauf bien entendu stipulation contraire fixée par écrit entre les parties. A l'exception du paragraphe ci-avant mentionné et si applicables, les dispositions légales et réglementaires relatives aux obligations de service public sont prioritaires sur ces conditions générales.

Ces conditions générales sont applicables aux (i) Consommateurs et (ii) Clients petits-professionnels disposant d'une consommation annuelle inférieure à 60 MWh d'électricité et inférieure à 150 MWh de gaz (pour l'ensemble par Client petit-professionnel de tous ses Points de Raccordement).

### Article 2 : Réalisation du Contrat

- Dans le cas où le Contrat est conclu par vente à distance, **eni** confirme par écrit ou par un autre Support durable le Contrat au Consommateur. Le Contrat est ferme après confirmation écrite du Consommateur et après un délai de rétractation de 14 jours calendriers à partir du jour de la confirmation écrite ou par un autre Support durable du Consommateur.
- Dans le cas où le Contrat est réalisé hors établissement de **eni**, **eni** confirme par écrit ou par un autre Support durable le Contrat au Consommateur. Le Contrat est ferme après un délai de rétractation de 14 jours calendriers après la réception de la confirmation de **eni** ou après réception de la copie du Contrat signé réclamée par le Consommateur. Sans préjudice de ce qui précède, le Consommateur peut toujours réclamer une copie du Contrat signé.
- Dans le cas où le Consommateur veut appliquer son droit de rétractation, il peut utiliser sans engagement un formulaire standard de rétractation. Ce formulaire standard est accessible sur le site [www.retail.be/eni.com/renoncation](http://www.retail.be/eni.com/renoncation) ou sur simple demande à **eni**.
- Le présent Contrat est réalisé sous la condition suspensive de l'acceptation suite à vérification de **eni**. Si **eni** refuse d'accepter le présent Contrat, **eni** devra en aviser le Client dans un délai de 30 jours à dater de la réception du Contrat. Un tel refus d'acceptation peut notamment valablement se produire lorsque :
  - Le Client ne démontre pas qu'il a acquitté ses dettes légitimes auprès des fournisseurs d'énergie précédents, sauf lorsque le Client - avec l'accord explicite et préalable de **eni** - constitue une garantie bancaire ou effectue un versement d'un montant égal à trois mois de consommation estimée auprès de **eni** avant la fin du délai de 30 jours.
  - La version des conditions contractuelles signée par le Client n'est plus applicable.
  - La carte tarifaire n'est pas d'application pour le type de client concerné et/ou pour le territoire où est située l'adresse de raccordement.
- eni** prendra les mesures nécessaires pour que le Contrat entre en vigueur au moment de l'expiration (du délai de résiliation stipulée) du Contrat du Fournisseur précédent, sous réserve d'un recours individuel, formel et écrit par le Client demandant expressément une autre date.

### Article 3 : Durée

- La Fourniture prend cours à partir du moment où **eni** est enregistré comme fournisseur du Point de Raccordement concerné dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau. **eni** décline toute responsabilité en cas d'ajournement de la date de la Fourniture mentionnée suite à une information erronée, tardive et/ou incomplète (par exemple sur le code EAN) donnée par le Client ou un tiers ou encore suite à une intervention d'une autorité ou d'un Gestionnaire de Réseau.
- Si la Fourniture effective a commencé avant la signature du Contrat, le Contrat sera censé avoir pris cours à la date de la Fourniture effective.
- La durée de Fourniture est d'un an (ou, en cas de **eni** relax 3 ans et **eni** relax gaz 3 ans, de trois ans) à dater du moment où débute la Fourniture. A chaque échéance, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une nouvelle période d'un an (ou, en cas de **eni** relax 3 ans et **eni** relax gaz 3 ans, de trois ans), sauf si l'un des client au plus tard un (1) mois ou **eni** au plus tard deux (2) mois avant la fin de la période en cours communique à l'autre contractant par écrit qu'une reconduction n'est pas souhaitée et que la Livraison par **eni** prend fin à la date anniversaire du Contrat. Toutefois, si le Gestionnaire de Réseau communique à **eni** en respectant les mêmes délais, que le Client change de fournisseur d'énergie, cette communication tient lieu de notification valide de votre résiliation.
- eni** communiquera par écrit (par exemple dans **eni** Infos) ou par Support durable au Client petit-professionnel les tarifs et/ou les conditions valables pour la période de fourniture suivante au plus tard 2 mois avant l'échéance de la période de Fourniture en cours. Le Client petit-professionnel ne peut pas refuser la réception de cette communication et avertira **eni** s'il n'a pas reçu de nouveaux prix et/ou conditions après le délai mentionné de 2 mois. Le Client petit-professionnel accepte que ces nouveaux tarifs et/ou nouvelles conditions soient applicables à la prochaine période de Fourniture, à moins qu'il mette fin au Contrat conformément aux modalités de préavis mentionnées ci-dessus de l'article 3c.
- En cas d'augmentations des prix et/ou de modifications en défaveur du Consommateur, **eni** soumettra par écrit (par exemple dans **eni** Infos) ou par Support durable une nouvelle proposition de contrat avec les nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions au Consommateur au moins 2 mois avant la date de la fin du contrat en cours. **eni** demandera au Consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur. Si à la date finale du Contrat en cours, le Consommateur n'a ni donné suite à cette demande, ni mis fin au Contrat conformément aux modalités de préavis mentionnées ci-dessus de l'article 3c, **eni** s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Par « produit équivalent le moins cher » est entendu le contrat qui se rapproche le plus du Contrat que le Consommateur a eu jusqu'alors, compte-tenu des critères suivants : contrat online exclusivement ou non, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services compris dans le contrat et durée du contrat et sans tenir compte des éventuelles ristournes ou promotions, temporaires ou non, applicables à ce moment-là. Si le Consommateur dispose d'un contrat dont **eni** n'offre pas un produit équivalent le moins cher en vente au moment de la notification de la proposition, **eni** soumettra par écrit (par exemple dans **eni** Infos) ou par Support durable immédiatement dans sa proposition les nouveaux

prix et/ou de nouvelles conditions valables pour la période de fourniture suivante au Consommateur et si le Consommateur n'a pas mis fin au Contrat conformément aux modalités de préavis mentionnées ci-dessus de l'article 3c, le Consommateur sera présumé avoir accepté la proposition. Le cas échéant, une confirmation supplémentaire qu'il s'agit d'un produit équivalent le moins cher, n'est pas exigée.

- Suite à une décision gouvernementale, **eni** peut adapter la durée des contrats conclus dans la Région de Bruxelles – Capitale dans la mesure où l'adaptation a été portée de manière individuelle à la connaissance du Client; dans le mois suivant cette information, le Client a la possibilité de communiquer son désir de mettre fin à la livraison d'électricité par **eni**.

### Article 4 : Installation et Dispositif de Comptage

- Le présent Contrat ne concerne pas l'installation et le(s) Dispositif(s) de Comptage au Point de Raccordement pour lesquels le Client doit s'adresser à son Gestionnaire de Réseau. Le Client doit veiller à ce que l'Installation et le Dispositif de Comptage répondent à tout moment à toutes les exigences techniques et légales en vigueur.
- Le Client s'engage à observer les règlements techniques adoptés par les gouvernements compétents ou les régulateurs et les règlements en vigueur établis par le Gestionnaire du Réseau de distribution et publiés par le Gestionnaire du Réseau de distribution en question.

### Article 5 : Fourniture et Comptage

- Le présent Contrat est valable pour la Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel à l'Adresse de Raccordement mentionnée dans le Contrat.
- La responsabilité du fonctionnement du réseau ainsi que la continuité et la qualité de la Fourniture de même que la constatation de la quantité d'énergie fournie incombent au Gestionnaire de Réseau et n'engagent en rien la responsabilité de **eni**. **eni** n'est pas responsable des manquements au niveau des services prestés par les Gestionnaires de Réseau ni des conséquences résultant du non-respect des contrats conclus entre le Client et un Gestionnaire de Réseau.
- Lorsque **eni** ne dispose pas en temps utile des données relatives au Dispositif de Comptage ou si lors du relevé du compteur ou lors du traitement des chiffres du compteur une erreur est commise, **eni** pourra compenser la quantité fournie sur base de la consommation évaluée par le Gestionnaire de Réseau, entre autres, sur base de l'historique des données de consommation, sans préjudice du droit de **eni** de faire constater la quantité effectivement fournie et de la porter en compte.
- En cas de doute sur l'exactitude du comptage, **eni** peut demander un examen du Dispositif de Comptage et se faire rembourser les frais par le propriétaire du Dispositif de Comptage s'il résulte de l'examen que le mesurage est incorrect.
- Le Client peut demander de réviser la consommation estimée déterminant le montant des factures intermédiaires.

### Article 6 : Interruptions de Fourniture

- eni** est habilitée, pour les cas où le Gestionnaire de Réseau est autorisé à limiter et à interrompre l'alimentation en électricité et/ou gaz naturel, à suspendre la Fourniture.
- eni** peut arrêter ou interrompre la Fourniture, pour autant qu'il respecte les obligations de service public à caractère social, si le Client ne respecte pas un ou plusieurs des articles du Contrat et ce, aussi longtemps que ce dernier ne se sera pas mis en règle. C'est le cas notamment lorsque :
  - le Client ne respecte pas ses engagements en matière de paiement ou le Client omet d'acquiescer une créance exigible, due à **eni**, en ce compris toute créance relative à une Fourniture faite à une autre adresse ou une ancienne Adresse de Raccordement. Ceci s'applique également aux créances dues à **eni** pour la Fourniture en vue de l'exercice d'une profession ou d'une entreprise.
  - se présente un cas de force majeure ou un état d'urgence qui persiste au-delà de 14 jours;
  - en cas d'arrêt ou d'interruption chez le Client à charge du Gestionnaire de Réseau;
  - en l'absence de contrat de raccordement avec le Gestionnaire de Réseau ou lorsqu'un contrat est partiellement ou totalement annulé
  - eni** estime qu'existe un risque sérieux.
- eni** n'est pas tenue d'annuler l'interruption de Fourniture visée sous b) sans suppression des causes qui sont à l'origine de cette interruption et sans le remboursement entier des frais supportés par **eni** pour l'interruption et la reprise de la Fourniture, de même que des dommages éventuellement subis par **eni** en conséquence. **eni** peut soumettre la reprise de la Fourniture à de nouvelles conditions.
- Le fait que **eni** fasse usage des compétences qui lui sont attribuées en vertu du présent article de l'article précédent n'entraîne pour **eni** aucune responsabilité en cas de dommages éventuels.

### Article 7 : Paiement

- Le montant dû est fixé conformément à la carte tarifaire en vigueur à la date de signature du Contrat et sur base des données de consommation et des données techniques communiquées à **eni** par le Gestionnaire de Réseau. **eni** peut adapter sans délai le prix applicable suite à des modifications au niveau de l'installation.
- Des loyers supplémentaires et des indemnités dues au Gestionnaire de Réseau pour des services supplémentaires (p.ex. les frais d'interruption et les frais de raccordement) ne sont pas inclus dans le prix et sont payés par le Client séparément.
- eni** peut demander au Client des acomptes sur la somme qu'il devra payer pour la Fourniture. Le montant des factures intermédiaires est basé sur une estimation de la consommation d'énergie du Client jusqu'au prochain relevé de compteur. Au cas où le Client n'a pas encore consommé d'énergie chez **eni**, la consommation standard sera utilisée ou tout 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. Le Client a le droit de demander à **eni** de revoir le montant de l'acompte. Lorsque **eni** n'accède pas ou n'accepte pas le paiement de la facture intermédiaire, le Client de revoir le montant de l'acompte, elle motive sa décision endéans un délai raisonnable.
- Si le Client dispose d'un raccordement relevé annuellement, **eni** fera chaque année une facture annuelle, sauf si **eni** n'a pas ou pas à temps reçu les données nécessaires. Si le Client dispose d'un raccordement lu mensuellement ou télérelevé, **eni** établira chaque mois un décompte, sauf si **eni** n'a pas ou pas à temps reçu les données nécessaires.
- Un seul et même mode de paiement s'applique à tous les Contrats. Si le Client choisit la domiciliation, il donne l'autorisation à **eni** d'encaisser sur base de la domiciliation concernée le paiement de tout produit ou service relatif au Contrat qu'il achèterait auprès de **eni**. Si le Client n'a pas choisi la domiciliation ou veut arrêter la domiciliation, **eni** ne portera pas en compte de frais supplémentaires.
- Toute facture doit être honorée à l'adresse de **eni** dans les 15 jours calendriers suivant la date de la facture. Des paiements au comptant ne sont pas acceptés. Lorsque le paiement se fait par domiciliation, celle-ci ne pourra se faire qu'à partir d'un compte ouvert en Europe et le Client devra veiller à ce que le compte à débiter soit toujours suffisamment approvisionné de manière à ce que la domiciliation puisse être effectuée sans problème. L'exécution de l'instruction de domiciliation relative à une facture envoyée aura lieu à partir du 15ème jour après la réception de ladite facture. Lorsqu'un ordre de domiciliation est refusé par le prestataire de services de paiement (la banque et/ou la poste), les frais subis par **eni** eront imputés au Client. Lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un solde créditeur en faveur du Consommateur, celle-ci doit être honorée sur le numéro de compte du Consommateur endéans les 15 jours calendriers. Dans la mesure où **eni** ne connaît pas à ce moment-là le numéro de compte du Consommateur, le délai de 15 jours calendriers prend cours au moment où **eni** a été mis au courant du numéro de compte du Consommateur.
- Le Consommateur a le droit de demander à **eni** d'exclure le décompte ou la facture de clôture du paiement par domiciliation.
- Si le Client refuse le paiement par domiciliation d'une facture conformément à la loi du 10 décembre 2009 en matière de services de paiement, aucun coût ne sera porté en compte au Client concernant ce refus.
- Le Client déclare être habilité à donner un ordre de domiciliation sur le numéro de compte communiqué.
- Si le Client demande à son prestataire de services de paiement de rembourser une opération de paiement autorisée via **eni** à cause d'une raison qui n'est pas imputable à **eni** ou si le Client conformément à l'article 7h) s'oppose au paiement d'une facture par domiciliation, cette demande ne pourra pas porter préjudice aux obligations de paiement du Client, et **eni** se réserve tous les droits au recouvrement (y inclus la réclamation des coûts administratifs).
- Les factures et tout autre courrier sont valablement adressés à l'adresse de facturation ou

**Conditions Générales de la sa **eni** gas & power** (ci-après désignée par "**eni**") se rapportant au Contrat de Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aux consommateurs et clients petits professionnels en Belgique (version 1/10/2014).



l'adresse email communiquée à **eni** par le Client lui-même. Les éventuelles contestations de factures ou tout autre document relatifs aux sommes dues doivent être adressés au siège de la société **eni**, par lettre recommandée dans les 12 mois suivant la réception. Dans le cas contraire, le Client sera censé accepter purement et simplement la créance et le montant en question sera réputé exact. La rectification éventuelle d'une facture à l'occasion d'une faute de **eni** doit être effectuée dans les 12 mois suivant la date de paiement ultime de la facture. Si, dans un tel cas et dans le cas où le remboursement tardif occasionné par **eni**, le Client a droit à un remboursement ou une note de crédit de **eni**, l'intérêt calculé au taux légal sera appliqué à ce montant.

- l) **eni** a le droit de facturer mensuellement. Dans le cas où un Client a choisi de payer par virement bancaire, et sur demande écrite du Client, **eni** peut néanmoins facturer au Client sur base bimensuelle ou trimestrielle.

**Article 8 : Non-paiement**

- a) Le non-paiement intégral d'une facture par un Consommateur ou le refus d'un ordre de domiciliation par son institution financière entraîne de plein droit et sans mise en demeure une indemnité forfaitaire de € 8 par avertissement envoyé et 15 EUR par avertissement envoyé en recommandé. Pour les Clients petit-professionnels, ces montants dépendent du montant de la facture. Eni dispose, en outre du droit de réclamer une indemnité forfaitaire de 10 % du montant impayé avec un montant minimum de 25 EUR. Toutefois, **eni** dispose, en outre, du droit de réclamer le remboursement des frais de recouvrement par voie judiciaire avec un montant minimum de € 125. De plus, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard est dû sur tous les montants impayés. L'intérêt de retard est calculé dès la date de facturation au taux légal pour les Consommateurs et est de l'ordre de 12% du montant impayé pour les Clients petit-professionnels. Tout retard de paiement d'une facture a pour conséquence que toutes les autres factures, même si un délai de paiement avait été accordé, sont exigibles immédiatement et sans mise en demeure. Il est supposé que tout paiement du Client correspond aux factures dues les plus anciennes.
- b) Lorsqu'un Consommateur ne paie pas intégralement les montants dus dans les délais impartis, ce Client sera fourni conformément aux procédures stipulées dans la législation régionale applicable comme mentionnée dans l'article 8 c), d) et e) de ces conditions générales (les procédures applicables pour les clients domestiques incluses). En outre, auprès d'autres Clients dans la même situation, l'énergie pourra en outre être coupée. **eni** a le droit d'appliquer ces mesures pour autant que soient suivies les procédures prévues par la législation en matière d'obligations de service public sur le marché libre de l'électricité et du gaz. **eni** n'est pas responsable des dommages directs, indirects et/ou professionnels découlant de ces mesures.
- c) En Wallonie, les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont incluses dans le Décret Electricité du 12 avril 2001 (M.B. du 01/05/2001), le Décret Gaz du 19 décembre 2002 (M.B. du 11/02/2003) et leurs arrêtés d'exécution, dont notamment les Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (Arrêté OSP Electricité; M.B. du 27/04/2006) et du gaz (Arrêté OSP Gaz; M.B. du 27/04/2006). Plus d'info sur [www.wa.be](http://www.wa.be)
- d) En Flandre, les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont incluses dans le Décret sur l'Energie du 8 mai 2009 (MB du 07/07/2009) et ses arrêtés exécutifs, dont l'Arrêté du Gouvernement flamand portant des dispositions générales en matière de la politique de l'énergie du 19 novembre 2010 (MB du 08/12/2010). Plus d'info sur [www.vreg.be](http://www.vreg.be)
- e) En Région de Bruxelles –Capitale, les dispositions légales en cas de défaut de paiement sont incluses dans l'Ordonnance d'électricité du 19 juillet 2001 (MB du 17/11/2001), l'Ordonnance de gaz du 1 avril 2004 (MB du 26/04/2004) et leurs arrêtés exécutifs. Plus d'info sur [www.brugel.be](http://www.brugel.be)

**Article 9 : Obligations du Client**

- a) Il est interdit au Client par un acte quelconque, par négligence ou de quelque autre manière que ce soit d'empêcher que la quantité d'énergie fournie puisse être constatée correctement ou raisonnablement ou de créer une situation telle que le fonctionnement normal du Dispositif de Comptage se trouve entravé ou que la réglementation tarifaire de **eni** ne puisse être correctement appliquée ou constatée.
- b) Le Client s'engage à prêter sa collaboration en ce qui concerne l'application et l'exécution du Contrat ou encore la bonne observation dudit Contrat, notamment :
1. en informant **eni** le plus rapidement possible des données, éléments, incidents et changements de situation revêtant une certaine importance pour l'exécution ou les conditions du Contrat, entre autres :
    - le fait de constater ou de soupçonner des dommages, défauts ou irrégularités au niveau du Dispositif de Comptage, en ce compris la rupture du plombage;
    - des écarts substantiels prévisibles ou imprévisibles par rapport à l'achat auquel **eni** pouvait raisonnablement s'attendre.
  2. en informant **eni** en temps utile de tout changement d'adresse (email) et/ou changement de nom ou de raison commerciale.
  3. Le Client petit-professionnel s'engage à informer **eni** en temps utile et par lettre recommandée si plus de 50 % de sa consommation est destinée à des fins privées (exclusivement d'application pour les points de raccordement en Wallonie et/ou en Région de Bruxelles-Capitale).
- c) **eni** a le droit de s'informer à tout moment sur la solvabilité du Client et ce, pendant toute la durée du présent Contrat. A cet effet, **eni** peut, entre autres, demander au Client toutes les informations utiles et nécessaires. Sur base de critères objectifs (comme le non-paiement de deux factures), **eni** peut purement et simplement exiger du Client qu'il n'est pas un Consommateur des garanties, par exemple garantie bancaire ou caution pour une valeur égale à 3 mois de consommation estimée, en vue du paiement des sommes dues en application du Contrat.
- d) Le Client préservera **eni** de tous dommages et frais liés à toutes les Installations dont il a le contrôle, en ce compris les raccordements et le Dispositif de Comptage.
- e) Sans préjudice de l'article 3c des conditions générales, le Consommateur peut mettre fin à ce Contrat d'une façon anticipée en respectant un délai de préavis d'un mois. La communication de ce préavis se fait par courrier recommandé. La communication par le Gestionnaire de Réseau à **eni** de votre changement de fournisseur d'énergie tient lieu de préavis valide de votre résiliation, à condition que le même délai de préavis soit respecté.
- f) Sans préjudice de l'article 3c des conditions générales, le Client petit-professionnel qui est assimilé à une PME au sens de l'article 2 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité du 29 avril 1999 et la Loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations du 12 avril 1965, peut mettre fin à ce Contrat d'une façon anticipée en respectant un délai de préavis d'un mois. La communication de ce préavis se fait par courrier recommandé. Lorsque **eni** met fin au Contrat conformément aux dispositions des articles 6b) ou 6b) des conditions générales, le Client petit-professionnel devra de plein droit à **eni** une indemnité d'annulation de 10% du montant impayé dès la date de la facture avec un montant minimum de €25, et ce sans préjudice des dispositions visées à l'article 8 et du droit de **eni** de réclamer le remboursement des dommages réels qui ne seraient pas couverts par la clause précitée.
- g) Lorsque le Consommateur a le statut de client protégé ou a droit au tarif social, il lui incombe de communiquer à **eni** les preuves et documents requis.

**Article 10 : Déménagement**

- a) Ce Contrat est un contrat intuitu personae et continuera à produire ses effets après le déménagement à la nouvelle Adresse de Raccordement du Client. Pour un Consommateur qui, moyennant la production d'une attestation, déménage à l'étranger ou vers une autre région, vers une habitation dans laquelle il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'énergie, ou s'il cohabite avec un autre Consommateur qui a déjà un contrat de fourniture, ou encore s'il déménage vers un territoire où **eni** ne pense pas être en mesure, pour des raisons objectives, de poursuivre le Contrat, le Contrat peut être résilié à compter de la date de déménagement effective. Dans ce cas, ce Consommateur n'est pas redevable d'une indemnité de résiliation.
- b) Si le Client petit-professionnel communique par écrit à **eni** la date du déménagement, la nouvelle Adresse de Raccordement et les index du compteur endéans les 7 jours ouvrables après la date du déménagement, **eni** mettra un terme à l'imputation de la consommation d'énergie de sa dernière habitation à partir de la date du déménagement. Si le Client petit-professionnel omet d'informer **eni** endéans les 7 jours ouvrables, **eni** mettra un terme à l'imputation de la consommation d'énergie de sa dernière habitation au plus tard au 45e jour ouvrable après la communication du déménagement. Le Client petit-professionnel s'engage à communiquer par écrit ou par Support durable de préférence sur base du document de reprise de l'énergie, établi par les régulateurs régionaux, les index du compteur à **eni**, signé par le Client et le nouvel habitant ou propriétaire.
- c) Si le Consommateur communique par écrit à **eni** la date du déménagement, la nouvelle Adresse de Raccordement et les index du compteur endéans les 30 jours calendriers après la date du déménagement, **eni** mettra un terme à l'imputation de la consommation d'énergie de sa dernière habitation à partir de la date du déménagement.

Si le Consommateur omet d'informer **eni** endéans les 30 jours calendriers, **eni** mettra un terme à l'imputation de la consommation d'énergie de sa dernière habitation au plus tard le jour après la communication du déménagement. Le Consommateur s'engage à communiquer par écrit ou par Support durable de préférence sur base du document de reprise de l'énergie, établi par les régulateurs régionaux, les index du compteur à **eni**, signé par le Client et le nouvel habitant ou propriétaire.

**Article 11 : Responsabilité de eni**

- a) **eni** décline toute responsabilité en cas de défaut de Fourniture résultant du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement d'une Installation, d'un raccordement ou d'un réseau, et/ou résultant d'une interruption ou d'une limitation du transport, de la transmission ou de la distribution par le Gestionnaire de Réseau. Dans tous les autres cas, la responsabilité de **eni** vis-à-vis du Client se limite aux dommages directs dus au dol, à une faute grave ou une faute intentionnelle du chef de **eni** ou de ses préposés et mandataires, sous réserve de l'obligation reprise dans l'article 2d.Ceci vaut sans porter atteinte à :
- la responsabilité légale de **eni** en cas de décès ou lésions corporelles du Consommateur suite à un acte ou une omission de **eni**.
  - la garantie légale pour vices cachés du bien vendu par **eni** si **eni** a connu les vices.
- b) Il ne sera pas question d'indemnisation dans tous les cas suivants : dommages indirects, dommages professionnels (dommages aux choses utilisées par le Client pour l'exercice d'une entreprise ou d'une profession) et dommages de conséquence (par exemple des dommages survenus en conséquence d'un arrêt des activités et des dommages résultant de l'impossibilité d'exercer une profession ou d'un manque à gagner), sauf si ces dommages résultent de dol, faute grave ou une faute intentionnelle de **eni** ou ses mandataires et préposés. Dans ce cas, une indemnisation pour ces dommages est limitée aux montants que **eni** a pu facturer et recevoir du Client pour ce Client dans l'année du Contrat dans laquelle le fait préjudiciel avait lieu. Cette stipulation vaut sans porter atteinte à la garantie légale pour vices cachés du bien vendu par **eni** si **eni** a connu les vices. Cette responsabilité pour vices cachés est limitée par ce qui est autorisé dans les articles 1641 à 1649 du Code Civil.
- c) Toute réclamation doit être adressée à **eni** par écrit dans les 30 jours calendriers suivant le sinistre ou suivant la date à laquelle le sinistre a pu être raisonnablement constaté. **eni** n'est pas tenue de prendre en considération les demandes d'indemnisation introduites au-delà de ce délai.
- d) Les dispositions réglementant la responsabilité visées dans cet article sont également valables à l'égard des personnes pour lesquelles **eni** est responsable ou avec lesquelles **eni** collabore dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

**Article 12 : Force majeure**

Si par l'effet d'une cause étrangère, d'une force majeure ou du hasard, **eni** n'est pas en mesure de remplir ses obligations vis-à-vis du Client, de les remplir entièrement ou de les remplir à temps, ces obligations seront alors suspendues pour toute la durée de l'incident. On entend par force majeure, entre autres : tout événement que l'on peut raisonnablement contrôler, en ce compris les interruptions au niveau du transport, de la transmission et de la distribution, panne ou non-fonctionnement des systèmes des Gestionnaires de Réseau, faute du chef du Gestionnaire de Réseau, circonstances climatiques exceptionnelles, grève, etc. Lorsque la situation créée par une cause étrangère, un cas de force majeure ou un effet du hasard perdure au moins 3 mois, les deux 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.

**Article 13 : Protection de la vie privée**

- Le Client donne son consentement exprès à **eni** pour traiter ses données à caractère personnel selon les modalités décrites dans cet article.
- a) Données et finalités du traitement- Les données à caractère personnel concernant le Client sont traitées et encodées dans les fichiers de **eni** dans le cadre des rapports contractuels avec le Client (pour la fourniture des services, à des fins de recouvrement, en cas de défaut de paiement, en vue de campagnes d'information ou promotionnelles ou encore en vue d'études de marché (notamment une enquête de satisfaction et un contrôle de qualité). **eni** demande la date de naissance du Client à des fins de recouvrement et pour établir la capacité du Client concerné. Conformément à la Délibération RN n° 74/2009 du 22 décembre 2009 du Comité sectoriel du Registre national, **eni** est autorisée à demander et à traiter le numéro de Registre national auprès du Client. Ce numéro sera utilisé par **eni** pour l'échange de données avec les Services publics compétents.
- b) Tiers- **eni** a le droit de transmettre ces données à des tiers si la loi l'y oblige **eni** ou à des tiers avec lesquels **eni** entretient des rapports contractuels, notamment les Gestionnaires de Réseaux, à condition d'observer les finalités visées au point a) du présent article. Les données peuvent également être transmises à des tiers (p.ex. des fournisseurs de services d'information et de télécommunication). Ceux-ci sont tenus de traiter les données à la demande de **eni** et conformément aux instructions de **eni**.
- c) Données manquantes- Ne pas remplir les données demandées dans les conditions particulières peut compliquer le changement vers **eni**. Dans ce cas, **eni** ne sera pas responsable des conséquences dommageables.
- d) Droits du Client- Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le Client peut obtenir gratuitement par écrit les données personnelles qui le concernent et le cas échéant, il peut demander la correction des données qui sont erronées, incomplètes ou encore non pertinentes. Pour ce faire, il lui suffit d'adresser une demande écrite datée et signée au Service clientèle de **eni**, Mediaalaan, 34, 1800 Vilvoorde. De même, le Client a le droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement envisagé de ses données à caractère personnel.

**Article 14 : Applicabilité et modifications**

- a) Les présentes conditions générales ainsi que toutes modifications ultérieures desdites conditions comme mentionnées dans l'article 14 b, font partie intégrante des contrats passés entre **eni** et le Client.
- b) Sans préjudice aux stipulations de l'article 3d et 3 e) des présentes conditions générales, **eni** peut, pendant toute la durée du Contrat, modifier d'unilatéralement toutes les parties non-essentiels du Contrat et pour autant que les modifications ne constituent pas des préjudices pour le Client. Ces modifications prennent effet deux mois après sa notification au Client. Les modifications des conditions et/ou d'une augmentation des prix en défaveur du Client sont soumises aux règles mentionnées dans les articles 3d et 3e de conditions Générales.
- c) Une mention sur la facture, une lettre ou un e-mail adressé au Client valent comme notification valable de la modification des conditions. Les conditions les plus récentes et justifiées peuvent, par ailleurs, toujours être consultées à l'adresse suivante : [www.eni.be](http://www.eni.be).

**Article 15 : Dispositions générales**

- a) Toutes les offres proposées par **eni** sont sans engagement. Pour des raisons techniques, les offres ne valent pas dans les cas où le Gestionnaire de Réseau concerne la s.a. du droit français R.T.E.
- b) **eni** peut valablement adresser toute correspondance se rapportant au présent Contrat à l'adresse de facturation communiquée par le Client ou, à défaut, à l'Adresse de Raccordement.
- c) Le fait qu'une disposition du Contrat soit rendue nulle en tout ou partie ou le fait qu'elle ne soit pas applicable, n'affecte en rien la validité des autres dispositions du Contrat ou le reste de la disposition en question. **eni** et le Client devront alors se concerter immédiatement afin de se mettre d'accord sur une nouvelle disposition en remplacement de la disposition rendue nulle ou annulée, en gardant dans la mesure du possible l'objectif et l'esprit de la disposition nulle ou annulée.
- d) Lorsque la forme juridique du Client est transformée ou lorsque le Client cède son entreprise à une autre personne morale, le Client est tenu d'en informer **eni** immédiatement. Eni peut dans ce cas résilier le Contrat, **eni** dispose pour ce faire d'un délai de 10 jours ouvrables à dater du jour où elle en a pris connaissance. **eni** peut céder le Contrat avec ses droits et devoirs à une autre personne morale faisant partie ou non du groupe **eni** pour autant que cette personne (morale) répond à toutes les dispositions et autorisations concernant la Fourniture.
- e) Le fait que **eni** n'insiste pas sur le respect d'une ou plusieurs dispositions du Contrat ne peut en aucun cas être interprété comme un renoncement ou une limitation des droits.
- f) **eni** et le Client reconnaissent le caractère confidentiel du présent Contrat et s'engagent à ne divulguer aux tiers son contenu qu'avec le consentement exprès de l'autre.
- g) Le présent Contrat est entièrement régi par le droit belge, y compris les présentes Conditions Générales. Des litiges relatifs au présent Contrat peuvent, au choix du demandeur, être portées 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.