

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES TOTALENERGIES ONLINE

Conditions particulières pour tout nouveau contrat ou tout renouvellement sur le tarif TotalEnergies Online à partir du 01/11/2016, à l'exception des contrats sous régime de facturation bi- ou trimestriel.

### 1. Objet

1.1. Le contrat Online est un contrat de fourniture d'électricité 100% verte et/ou de gaz naturel conclu entre TotalEnergies est le client. Les présentes conditions sont spécifiquement applicables pour la livraison d'électricité et/ou de gaz naturel dans le cadre du contrat Online.

1.2. Le produit Online est uniquement accessible pour les consommateurs résidentiels avec des compteurs à relevé annuel, et avec, pour l'ensemble des points de fourniture, une consommation annuelle d'électricité inférieure à 50 MWh et une consommation annuelle de gaz inférieure à 100 MWh.

1.3. Le contrat Online est non cumulable avec d'autres tarifs spécifiques, réductions et/ou avantages relatifs à l'électricité verte et au gaz naturel proposés par TotalEnergies.

### 2. Durée et conditions générales

2.1. Si le point de fourniture est situé en Région flamande ou en Région wallonne, votre premier contrat est conclu pour une durée d'un an. Si le point de fourniture est situé en Région Bruxelles-capitale, votre premier contrat est conclu pour une durée de trois ans. Le renouvellement des contrats s'effectuera selon les modalités prévues par les conditions générales de vente de TotalEnergies (disponible via le lien suivant : <https://totalenergies.be/fr/conditions-de-vente>).

2.2. Les conditions générales de vente de TotalEnergies s'appliquent. En cas de divergence entre les conditions générales de vente et les présentes conditions spécifiques, les présentes conditions spécifiques prévalent.

### 3. Prix et paiement

3.1. Le contrat Online contient un prix de l'énergie indexé. Le prix de l'énergie et les frais afférents au contrat Online sont énoncés dans la carte tarifaire (disponible via le lien suivant : [www.totalenergies.be/tarifs](http://www.totalenergies.be/tarifs)).

3.2. Le contrat Online vous permet de choisir entre le paiement par domiciliation et le paiement par virement bancaire. Le paiement par domiciliation est recommandé pour faciliter votre administration, mais aucun surcoût ne vous sera facturé si vous optez pour le paiement par virement bancaire. Vous disposez à tout moment du droit de changer votre mode de paiement. Si vous souhaitez changer votre mode de paiement, veuillez envoyer un e-mail à [support@totalenergies.be](mailto:support@totalenergies.be) en mentionnant vos coordonnées complètes.

### 4. Communication et gestion en ligne

4.1. En concluant le contrat Online avec TotalEnergies, le client accepte que toutes les communications avec TotalEnergies concernant l'exécution et la gestion du contrat prendront place exclusivement en ligne :

- a) Via votre espace client My TotalEnergies : <https://my.totalenergies.be>.
- b) Via e-mail : [support@totalenergies.be](mailto:support@totalenergies.be)
- c) Via le site web de TotalEnergies (y compris le service chat) : <https://www.totalenergies.be>
- d) Via les réseaux sociaux :
  - Facebook : [www.facebook.com/TotalEnergiesEU](http://www.facebook.com/TotalEnergiesEU)
  - Twitter : [www.twitter.com/@totalenergies](http://www.twitter.com/@totalenergies)
  - LinkedIn : [www.linkedin.com/in/TotalEnergies](http://www.linkedin.com/in/TotalEnergies)

4.2. Lors de la procédure de souscription au contrat Online, une adresse e-mail de contact valide doit être communiquée. Vous marquez votre accord pour que TotalEnergies envoie vos factures d'acompte et vos factures de régularisation ainsi que toutes autres factures liées au contrat Online uniquement par e-mail. La facture électronique est la seule facture officielle et vous renoncez explicitement à recevoir une copie en version imprimée.

4.3. Il vous incombe de consulter régulièrement vos e-mails pour veiller au paiement correct des factures et à la bonne gestion du contrat, ainsi que de notifier TotalEnergies sans délai en cas de modification de votre adresse e-mail. Il ne peut être exclu que les e-mails de TotalEnergies soient automatiquement classés comme courriers non sollicités par votre messagerie électronique. Il vous appartient donc de vérifier régulièrement la bonne réception des e-mails de TotalEnergies par tous les moyens appropriés et notamment en consultant votre dossier « courrier indésirable ».

### 5. Résiliation

5.1. Dans l'hypothèse où vous :

- a) ne respectez pas (l'une) de(s) condition(s) prévue(s) aux articles 4.1, 4.2 et 4.3, à condition de vous en avertir par e-mail au moins deux mois à l'avance; ou
- b) ne respectez pas les modalités de paiement prévues à l'article 7 des conditions générales de vente de TotalEnergies en enclenchant les étapes de recouvrement prévues (rappel, mise en demeure,...) à la suite d'au moins deux factures consécutives;

nous nous réservons le droit de vous transférer vers le produit « Tip » (ci-après « Tarifs Alternatifs ») dont les conditions et prix sont disponibles sur notre site, via le lien suivant : <https://www.totalenergies.be/fr/particuliers/tarifs> à condition de vous en informer par e-mail au moins deux mois à l'avance. Dès la facturation des Tarifs Alternatifs, le contrat continuera d'exister sans application des présentes conditions particulières.

5.2. En cas de transfert vers le produit « Tip »\* en raison de non-respect des modalités de paiement susvisées, vous pouvez solliciter la restauration du tarif Online en démontrant avoir respecté lesdites modalités de paiement pendant au moins deux mois consécutifs. Pour ce faire, nous vous prions d'envoyer un email à [support@totalenergies.be](mailto:support@totalenergies.be) en précisant les détails de votre requête. TotalEnergies répondra à cette demande dans un délai de 10 jours ouvrables maximum. Si la demande de restauration du tarif Online est abusive (par exemple, en cas de défauts de paiement à répétition), TotalEnergies se réserve le droit de la refuser en motivant sa décision. Si TotalEnergies accepte votre demande, le tarif ONLINE sera applicable à sur la prochaine facture encore non facturée avec le tarif Online du mois en cours au moment où TotalEnergies a accepté la demande.