Algemene Voorwaarden van Electrabel nv (hierna "ENGIE") voor consumenten (versie 2020202)

1 Contract

Uw Contract met ENGIE bestaat uit deze Algemene Voorwaarden (*AV*), de Bijzondere Voorwaarden en de prijzen (*BV*), en voor het Waalse en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de bijlage openbare dienstverplichtingen energie. In geval van tegenstrijdigheid hebben de BV voorrang op de AV.
Uw Contract heeft betrekking op de levering van elektriciteit of aardgas (energie) of producten en/of diensten die u los van uw energie aankoopt. Er wordt telkens een afzonderlijk Contract afgesloten.

Indien wij u de mogelijkheid bieden om onze contractuele voorwaarden te aanvaarden door gebruik te maken van een unieke code die u telefonisch activeert, een webapplicatie, een webformulier, of een e-mail, dan vormt het feit dat u daarvan gebruik maakt een geldig bewijs in rechte van uw aanvaarding.

Indien wij uw standaardleverancier zijn, is dit Contract van toepassing krachtens de wettelijke voorschriften die ENGIE hebben aangeduid als standaardleverancier.

2 Definities

- Het *Afnamepunt* is het punt waar wij u elektrisch vermogen of aardgas ter beschikking stellen. Het is geïdentificeerd in de BV door een adres en heeft een unieke EAN-code.
- De *Netwerkkosten* zijn de tarieven voor het gebruik van het distributienet en voor de ondersteunende diensten, evenals de periodieke tarieven voor de aansluiting op het distributienet voor elektriciteit of aardgas, alsook de tarieven voor het gebruik van het transportnet voor elektriciteit of aardgas.
- De *Ontvangstdag/Ontvangst* is de derde werkdag na de verzending van het document. Een werkdag is elke dag van de week met uitzondering van zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.

3 Aanvang, duur en beëindiging

3.1. Het Contract zal in werking treden na afloop van uw herroepingstermijn, dit is de termijn waarbinnen u ons schriftelijk kan meedelen dat u toch geen Contract met ons wenst af te sluiten. Indien u het Contract telefonisch hebt afgesloten, dient u uw Contract te bevestigen, en beschikt u vervolgens over een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen te rekenen vanaf onze Ontvangst van uw bevestiging. Indien u het Contract op een andere wijze dan telefonisch hebt afgesloten, beschikt u over een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen te rekenen vanaf uw Ontvangst van onze schriftelijke bevestiging van uw Contract.
De levering van energie kan maar aanvangen op voorwaarde dat:
- wij als leverancier voor het Afnamepunt in het toegangsregister van de distributienetbeheerder (*DNB*) zijn geregistreerd;
- uw aansluiting al is aangesloten op het distributienet en niet buiten dienst is gesteld; en
- in het geval van een nieuwe aansluiting of een afgesloten aansluiting, de opening van de meters door de DNB is uitgevoerd.

Het Contract is nietig indien het werd afgesloten in de loop van een procedure tot plaatsing van een budgetmeter, opgestart door een andere leverancier.

3.2. De BV bepalen de duur van het Contract. De duur van het Contract begint te lopen op de datum van aanvang van de levering. Tenzij anders bepaald in de BV, wordt een Contract van bepaalde duur verder gezet voor telkens één jaar.

3.3. U kan uw Contract op ieder moment beëindigen, zonder verbrekingsvergoeding, mits het respecteren van een schriftelijke opzeg van 1 maand. Indien de DNB ons meedeelt dat u van energieleverancier bent veranderd, geldt dat voor ons als voldoende kennisgeving van uw opzegging, voor zover de opzegtermijn werd gerespecteerd.
Wij kunnen een Contract van onbepaalde duur op elk moment beëindigen mits een schriftelijke opzeg van 2 maanden.
Wij kunnen een Contract van bepaalde duur beëindigen mits een schriftelijke opzeg ten laatste 2 maanden voor de afloop van de lopende periode.
Indien wij uw standaardleverancier zijn, zullen wij het Contract enkel beëindigen in de gevallen bepaald in artikel 7.5.

4 Prijzen

4.1. Onze energieprijzen worden vermeerderd met:
- de btw;
- alle belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, toeslagen en lasten (*Toeslagen*), die ons door een bevoegde overheid worden opgelegd, die wij moeten of mogen doorrekenen aan onze klanten, en die betrekking hebben op of volgen uit onze activiteit, in de meest ruime zin van het woord, als leverancier van elektriciteit of aardgas;
- de Netwerkkosten.

4.2. Meer informatie over onze prijzen vindt u op onze website www.engie.be.

5 Wijziging van voorwaarden en prijzen

5.1. Wijzigingen van de prijzen en/of de voorwaarden die niet in uw nadeel zijn kunnen wij op elk ogenblik doorvoeren door u op voorhand hiervan te informeren via documenten die u aan huis of per e-mail ontvangt en/of via onze website www.engie.be.

5.2. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel bij contracten van onbepaalde duur, gelden de volgende regels:
Deze prijsverhogingen en/of wijzigingen kunnen wij doorvoeren door u minstens 2 maand op voorhand hiervan te informeren per post of per e-mail. Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de Ontvangstdag; gebeurt de kennisgeving per email, dan is dit de datum van verzending.
Indien u de prijsverhoging en/of nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet u ons dat per post meedelen binnen de maand vanaf uw Ontvangst van onze kennisgeving. Deelt u ons uw weigering tijdig mee, dan houdt dit automatisch in dat u uw Contract zonder kosten of schadevergoeding opzegt, om te eindigen op de dag waarop anders de nieuwe prijzen en/of voorwaarden van kracht zouden worden. U dient dan desgevallend tijdig een andere leverancier te kiezen. Afwezigheid van tijdige kennisgeving van uw weigering zal daarentegen betekenen dat u onze nieuwe prijzen en/of voorwaarden aanvaardt.

5.3. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel bij contracten van bepaalde duur, gelden de volgende regels:
Deze prijsverhogingen en/of wijzigingen kunnen wij enkel doorvoeren wanneer (1) wij u kennis geven van ons voorstel van nieuwe prijzen en/of voorwaarden per post of per email, minstens 2 maanden voor het einde van de lopende duur van uw Contract (waarbij de kennisgeving, indien gedaan per post, zal geacht worden gebeurd te zijn op de Ontvangstdag, en indien gedaan per email, op de datum van zijn verzending), (2) de voorgestelde nieuwe prijzen en/of voorwaarden pas van kracht worden na afloop van de lopende duur van uw Contract, en (3) u uitdrukkelijk, op papier of aan de hand van een andere duurzame drager, instemt met de nieuwe prijzen en/of voorwaarden.
Indien u niet akkoord gaat met ons voorstel, dan moet u ons daarvan per post kennis geven, minstens een maand vóór de afloop van de lopende periode van uw Contract. Wij zullen geacht worden uw weigering te ontvangen op de Ontvangstdag. Uw kennisgeving van weigering houdt tevens automatisch in dat u uw Contract zonder kosten of schadevergoeding opzegt, om te eindigen op de dag waarop anders de nieuwe prijzen en/of voorwaarden van kracht zouden worden. U dient dan desgevallend tijdig een andere leverancier te kiezen.
Indien u niet uw akkoord met de nieuwe prijzen en/of voorwaarden uitdrukkelijk bevestigt en bovendien ook niet van leverancier bent veranderd bij de afloop van de lopende duur van uw Contract, dan zullen wij na die afloop u blijven beleveren, maar dan aan de prijzen en voorwaarden van ons goedkoopste equivalent product van bepaalde duur. Met ons goedkoopste equivalent product wordt bedoeld ons contract dat het meest aansluit bij het Contract dat u tot dan toe had, rekening houdende met de volgende criteria: exclusief online-contract of niet, groene elektriciteit of niet, vaste of geïndexeerde energieprijs (waarbij echter geen rekening wordt gehouden met eventuele, al dan niet tijdelijke, kortingen of promoties die op dat ogenblik gelden), de duur van het contract, en de in het contract inbegrepen diensten. Wij zullen u de prijzen en voorwaarden van ons goedkoopste equivalent product meedelen kort na de afloop van de duur van uw vorige Contract. Evenwel, indien deze prijzen en voorwaarden overeenstemmen met het voorstel dat wij u eerder hadden overgemaakt, en wij u dat bij de kennisgeving van ons voorstel hebben bevestigd, moeten wij u geen nieuwe kennisgeving doen van de prijs en/of de voorwaarden waaraan u verder wordt beleverd, en wordt u geacht te hebben ingestemd met dat voorstel.

5.4. Als u verhuist wordt het Contract verder gezet op uw nieuwe adres en worden de gegevens van de BV aangepast. Om een correcte slotfactuur te kunnen opmaken, moet u ons, uiterlijk 30 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, de stand van de meterindexen van de door u tot op de verhuisdatum afgenomen energie, waarover u een schriftelijk akkoord dient te hebben met de nieuwe afnemer, en de naam en het adres van de nieuwe afnemer meedelen. U kan ons hiervoor contacteren op 078/35 33 33, via www.engie.be, per brief (PB 109, 2600 Berchem voor Vlaanderen en BP 10888, 5000 Namen voor Wallonië en Brussel) of via onze erkende partners.

6 Aansprakelijkheid

6.1. De netbeheerders staan in voor de continuïteit van de levering van energie en de kwaliteit van de geleverde energie overeenkomstig de bepalingen vervat in de toepasselijke wetgeving en reglementen. Bijgevolg zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. In geval van schade ten gevolge van een onderbreking of een beperking van of onregelmatigheid in de levering van uw energie, kunt u uw DNB aanspreken.

6.2. Onverminderd het voorgaande en onverminderd de eventuele toepassing van een gewestelijke schadevergoedingsregeling inzake energie, zijn wij en u enkel aansprakelijk voor (i) rechtstreekse materiële schade die voortvloeit uit fout, en (ii) overlijden of lichamelijk letsel ten gevolge van een doen of nalaten. De vergoeding van de rechtstreekse materiële schade wordt per schadegeval forfaitair vastgesteld op het totaal van onze facturen voor het betrokken product voor de periode van 12 maanden die het ontstaan van de schade voorafgaan, of bij gebreke hieraan op het gemiddelde maandbedrag van de beschikbare facturen vermenigvuldigd met 12, of bij gebreke hieraan op 12 maal het overeengekomen maandelijks bedrag van de tussentijdse facturen. Wij en u zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, productieverlies of gederfde inkomsten.

6.3. Voor zover onze aansprakelijkheid in het gedrang zou komen ten gevolge van verborgen gebreken in de zin van artikel 1641 tot 1649 B.W., is onze aansprakelijkheid in elk geval uitgesloten indien wij kunnen aantonen dat het gebrek onnaspeurbaar was.

7 Facturatie – interesten en kosten – rechtzetting

7.1. De opname van uw meterstanden en de berekening van uw energieverbruik gebeurt door de DNB. Deze bezorgt deze gegevens aan ons, zodat wij op basis daarvan uw (maandelijkse of jaarlijkse) afrekening kunnen opmaken.

7.2. Indien uw meteropname maandelijks gebeurt, sturen wij u een maandelijkse afrekening. Indien wij uw maandelijkse verbruiksgegevens niet tijdig ontvangen van de DNB hebben wij het recht de maandelijkse afrekening te verrekenen aan de hand van een geschat verbruik. Dit geschat verbruik wordt verrekend van zodra wij uw verbruiksgegevens van de DNB hebben ontvangen.
Indien uw meteropname jaarlijks gebeurt, sturen wij u tussentijdse facturen waarvan het bedrag bepaald wordt door uw berekend verbruiksprofiel zoals bepaald door uw DNB. U hebt het recht ons een herziening te vragen van het bedrag van de tussentijdse facturen, in welk geval wij u binnen een redelijke termijn zullen informeren of wij aan uw verzoek gevolg kunnen geven. De tussentijdse facturen worden verrekend via uw afrekening. Wij berekenen uw afrekening over een periode van 1 jaar, of een kortere periode indien u op dat moment nog geen volledig jaar klant bij ons bent. Indien wij uw verbruiksgegevens niet onmiddellijk na de meteropname ontvangen, wordt uw verbruik aangevuld met een deel berekend verbruik voor de periode tussen de meteropname en de afrekeningsdatum. Dit berekend verbruik wordt op uw volgende afrekening verrekend op basis van uw werkelijk verbruik voor die periode.

7.3. U dient onze facturen uiterlijk binnen de 15 kalenderdagen na de Ontvangstdag te betalen. Hierbij hebt u de keuze tussen een overschrijving of een domiciliëring. In dit laatste geval voorzien wij een minimumtermijn van 15 kalenderdagen tussen de Ontvangstdag van uw afrekening en de uitvoering van de domiciliëringsopdracht. Indien u zich conform de regelgeving inzake betalingsdiensten verzet tegen de betaling per domiciliëring van een factuur, worden u hiervoor geen kosten aangerekend. U hebt het recht om de afrekening of slotfactuur uit te sluiten van de betaling via domiciliëring.
Indien uit uw afrekening blijkt dat wij u een bedrag verschuldigd zijn, zullen wij u binnen een termijn van 15 kalenderdagen vanaf de Ontvangstdag terugbetalen. Indien wij niet over uw rekeningnummer beschikken gaat deze termijn van 15 kalenderdagen pas in vanaf het moment dat wij op de hoogte zijn gebracht van dit nummer.
In geval van betalingsmoeilijkheden, kunnen wij u een afbetalingsplan toekennen. Dit afbetalingsplan zal bestaan uit maximum 12 mensualiteiten en zal opgesteld worden op basis van uw betalingshistoriek.

7.4. Klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd en facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. Facturen kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde, zoals de DNB, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie.

7.5. Als u uw factuur niet tijdig betaalt sturen wij u een herinnering. Betaalt u niet tijdig na onze herinnering, dan sturen wij u een ingebrekestelling. Voor energie behouden wij ons het recht voor om bij niet-betaling het Contract te beëindigen conform de wetgeving inzake openbare dienstverplichtingen. Voor wat betreft andere producten en diensten dan energie, neemt het Contract automatisch een einde bij gebreke aan betaling binnen de termijn aangegeven in de ingebrekestelling.

7.6. De kosten van herinneringen (max. 7,50€ per stuk) en ingebrekestellingen (max. 15€ per stuk) zijn te uwen laste. Dit geldt eveneens voor de verrichtingen die de netbeheerder voor u realiseert en ons rechtstreeks aanrekent.

7.7. Bij wanbetaling kunnen wij u interesten aanrekenen, aan de wettelijke intrestvoet, vanaf de vervaldatum van de factuur.

7.8. Hebt u recht op betaling van ons, ingevolge onze foutieve facturatie of onze laattijdige terugbetaling, dan hebt u tevens recht op de betaling van intresten aan de wettelijke interestvoet, tenzij de gewestelijke regelgeving in dat geval voorziet in een schadevergoeding. De kosten van uw herinneringsbrieven en ingebrekestelling zijn te onzen laste.

8 Waarborg

In de volgende gevallen kunnen wij u voor de duur van uw Contract een waarborg vragen:
- indien u klant bij ons wilt worden nadat u ons gemeld hebt dat uw contract met uw vorige energieleverancier werd beëindigd omdat u uw facturen niet betaalde;
- indien u schulden bij ons hebt op het moment dat u met ons een Contract wenst te tekenen. In dit geval kunnen wij u bovendien verzoeken deze schulden eerst te voldoen;
- indien u in een periode van 24 maanden voorafgaand aan het moment dat u opnieuw klant bij ons wenst te worden of tijdens de uitvoering van uw Contract een betalingsachterstand van minimum 2 maanden bij ons hebt gehad/hebt.

Indien uw Afnamepunt zich in het Waalse Gewest bevindt, kunnen wij u geen waarborg vragen tijdens de uitvoering van het Contract.
Het Contract zal niet in werking treden zolang u de waarborg niet hebt verstrekt en/of zolang u de onbetaalde facturen niet hebt vereffend.
Deze waarborg zal maximum 3 maal de waarde van een gemiddeld verschuldigd maandbedrag bedragen. De waarborg zal u worden teruggegeven, binnen de 30 dagen volgend op de datum van de slotfactuur of zal dienen ter betaling van uw onbetaalde bedragen. Indien u gedurende een ononderbroken periode van 1 jaar uw facturen tijdig hebt betaald, betalen wij u de waarborg terug op eenvoudig verzoek.
Indien uw Afnamepunt zich in het Brussels Gewest bevindt, zullen wij u, zoals voorzien in de toepasselijke wetgeving, geen waarborg vragen, maar indien u openstaande schulden bij ons hebt, behouden wij ons het recht voor, om u geen Contract aan te bieden zolang u uw openstaande schulden niet hebt voldaan.

9 Bescherming van uw persoonsgegevens

9.1. ENGIE is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, geeft u aan kennis te hebben genomen van het Privacybeleid van ENGIE, dat u kan terugvinden via de link www.engie.be/nl/privacybeleid en dat samengevat is in dit artikel, en dit Privacybeleid te hebben aanvaard. In geval van tegenstrijdigheid tussen dit artikel en het Privacybeleid, heeft dit laatste voorrang. Voor elke vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan u ons contacteren via data.protection.be@engie.com of via Postbus 10020, 1030 Schaarbeek Brussel Noordstation.

9.2. ENGIE kan uw persoonsgegevens verwerken om redenen van beheer van onze voormalige, toekomstige en huidige klanten, hetgeen o.a. omvat het beheren en het uitvoeren van uw contracten met ENGIE, het aanbieden en de promotie van producten en diensten, de goede werking van de functionaliteiten die de producten en diensten u bieden en het beheren van de toegang tot de klantenzone, de bescherming van de rechten, eigendom of veiligheid van ENGIE, van haar klanten of derden (met inbegrip van de strijd tegen fraude, het beheer van geschillen of juridische procedures, het beheer van de wettelijke of reglementaire verplichtingen van ENGIE), de boekhouding van ENGIE en het beheer van de schuldvorderingen van ENGIE (met inbegrip van de inning en/of de overdracht van schuldvorderingen aan incassobureaus). Voor het beheer van onze schuldvorderingen kunnen we de door u overgemaakte persoonsgegevens combineren met informatie (inclusief persoonsgegevens) die we van derden en/of uit publieke bronnen verkregen hebben om de inning te optimaliseren en de meest geschikte inningsmethode te bepalen (bijvoorbeeld minnelijke of gerechtelijke inning). De verwerking is gebaseerd op uw contract met ENGIE, op het gerechtvaardigde belang van ENGIE (vnl. direct marketing), op de wettelijke verplichtingen van ENGIE, of op uw toestemming. In dit laatste geval kan u uw toestemming steeds intrekken.

9.3. Uw persoonsgegevens worden verwerkt door ons en door de volgende derden om voormelde doelen te verwezenlijken: onze callcenters, de netbeheerders, onze commerciële partners (bijvoorbeeld installateurs van producten verbonden aan onze producten, zoals onder andere verwarming, zonnepanelen, isolatie), incassobureaus en tussenpersonen op wie wij een beroep doen voor het beheer van onze schuldvorderingen, onze verbonden vennootschappen (bijvoorbeeld ENGIE sa, Sungevity, Cozie) en de bevoegde autoriteiten en Quby B.V. (onze externe partner die het IT platform achter boxx beheert). Quby verwerkt uw persoonsgegevens om ons toe te laten u de diensten gelinkt aan boxx te leveren. Quby kan uw persoonsgegevens, enkel in een vorm die niet rechtstreeks aan u kan worden gelinkt, hergebruiken om Quby's producten (zoals boxx) te verbeteren en nieuwe producten te ontwikkelen. Hiervoor heeft Quby strikte maatregelen genomen om de privacy en bescherming van uw persoonsgegevens te kunnen waarborgen. Meer informatie over Quby en over de wijze waarop Quby met uw persoonsgegevens omgaat, kan u vinden op www.quby.com/boxx-privacyverklaring. Deze derden zijn gevestigd in België, Frankrijk, Zweden, de Verenigde Staten, India en eventueel in andere landen. Indien wij samenwerken met derden die in landen buiten de EER gevestigd zijn, die niet in een adequaat beschermingsniveau voor uw persoonsgegevens voorzien, leggen wij hen contractuele verplichtingen op, goedgekeurd door een bevoegde autoriteit, die een adequaat beschermingsniveau van uw persoonsgegevens garanderen. Indien u een kopie wenst te ontvangen van deze contractuele verplichtingen, gelieve een e-mail te sturen aan data.protection.be@engie.com. Wij behouden ons het recht voor om enige vertrouwelijke informatie en voor u niet relevante informatie weg te laten uit dergelijke kopie. Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor voormelde doelen.

9.4. U kunt toegang verkrijgen tot uw persoonsgegevens of de rechtzetting of schrapping ervan vragen via www.engie-benelux-privacy.be of door ons een brief te sturen aan ENGIE CMT, Simón Bolívarlaan34, 1000 Brussel. Op dezelfde wijze kan u zich verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of ons vragen om de verwerking ervan te beperken. U kan ons eveneens vragen uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere leverancier over te maken. Via dezelfde weg kunt u uw toestemming intrekken of ons verwittigen indien u geen direct marketing meer wenst te ontvangen via telefoon, e-mail of post, met aanduiding van het(de) bedoelde communicatiemiddel(en). Indien u een klacht hebt aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ons contacteren zoals hiervoor vermeld of kunt u terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit www.privacycommission.be.

10 Overdracht

Wij mogen het Contract overdragen aan een derde mits wij er voor zorgen dat u daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht zullen wij u daarvan inlichten.

11 Volmacht

Tenzij u ons uitdrukkelijk en schriftelijk van het tegendeel kennis geeft, hebben wij van u volmacht om in uw naam:
- uw verbruiksgegevens over de laatste 3 jaren op te vragen bij de DNB.
- in geval van een leverancierswissel, uw lopende contract bij uw vorige leverancier op te zeggen.

12 Vertrouwelijkheid

De gegevens betreffende dit Contract zullen vertrouwelijk behandeld worden. Zonder uw toestemming zullen wij ze niet aan derden meedelen, tenzij wij daartoe van overheidswege verplicht zijn. De verwerkers waarvan sprake in artikel 9 en partijen die dit Contract zouden kunnen overnemen ingevolge artikel 10 worden niet als derden beschouwd voor de toepassing van dit artikel.

13 Toepasselijk recht en onlinebeslechting van consumentengeschillen

Het Belgische recht is van toepassing. Indien uw Contract elektronisch werd afgesloten, kan u als consument beroep doen op het ODR-platform voor onlinebeslechting van uw geschillen via https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=NL.