

Bijzondere Voorwaarden Sociaal tarief (R202501)

1. Contract en duur

Sociaal tarief is een Contract van onbepaalde duur waarbij u elektriciteit of aardgas van ENGIE kan afnemen. Zowel u als wij kunnen het Contract op elk moment opzeggen conform artikel 3.3 van de Algemene Voorwaarden voor consumenten.

Voor de Afnamepunten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zal ENGIE de minimumduur van 3 jaar, zoals bepaald in de geldende wetgeving, respecteren.

Als u verhuist binnen hetzelfde Gewest wordt het Contract verder gezet op uw nieuwe adres en worden de gegevens van de Bijzondere Voorwaarden 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.

2. Diensten

De volgende ENGIE dienstverlening is inbegrepen in uw Sociaal tarief Contract:

Voor al uw energievragen kunt u ons contacteren via de ENGIE Energielijn (078 35 33 33) of de klantenzone: u beschikt op onze website www.engie.be over een gepersonaliseerde klantenruimte die toegang geeft tot bepaalde e-services: u kunt zelf uw ENGIE facturen raadplegen en beheren, uw klantgegevens aanpassen, een domiciliëring aanvragen, een nieuwe aansluiting of verhuizing regelen en uw communicatievoorkeuren aanpassen.

Om toegang te krijgen tot onze elektronische diensten, ontvangt u een activeringscode waarmee u zich kan registreren op www.engie.be. U kiest zelf een wachtwoord en login; de beveiliging hiervan valt onder uw verantwoordelijkheid. Wij mogen uw e-mailadres gebruiken om uw activeringscode te verzenden. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de gegevens die u via de elektronische diensten ontvangt. Voor zover er internetdiensten worden gebruikt om deze gegevens door te sturen, verbinden wij ons ertoe om adequate veiligheidsmaatregelen te treffen. Wij wijzen echter elke aansprakelijkheid af voor een eventuele onderschepping van deze gegevens. Wij zijn niet verantwoordelijk voor en verlenen derhalve geen enkele garantie met betrekking tot de toegang tot, de verbindingssnelheid met en/of de beschikbaarheid van internet of andere informaticadiensten.

Indien u ervoor kiest om de informatie aangaande uw contract(en) via e-mail te ontvangen, of door uw bestelling online te plaatsen, verklaart u zich akkoord met het feit dat wij alle berichten aangaande uw contract(en) (elektriciteit, aardgas en/of andere producten en/of diensten) met ENGIE, in de mate van het mogelijke, via e-mail versturen. Dit wil zeggen dat u deze berichten niet meer op papier via de post zal ontvangen. Deze berichten kunnen o.a. betrekking hebben op de prijzen en/of de contractuele voorwaarden van uw contract(en) en eventuele wijzigingen daaraan, uw persoonsgegevens en/of een verhuis.

Indien u ervoor kiest om uw facturen en berichten daaromtrent via e-mail te ontvangen, of door uw bestelling online te plaatsen, verstuurt ENGIE uw facturen en berichten daaromtrent enkel nog via e-mail, in de mate van het mogelijke. Indien u domiciliëring en het ontvangen van uw facturen via e-mail combineert, ontvangt u geen tussentijdse facturen via e-mail, enkel uw afrekening. Indien u ervoor kiest om uw facturen en berichten daaromtrent via e-mail te ontvangen, verklaart u zich akkoord met het feit dat wij uw facturen via e-mail versturen. In dat geval ontvangt u uw facturen en berichten daaromtrent met inbegrip van herinneringen niet meer op papier via de post, en is de elektronische factuur de enige officiële factuur. U staat zelf in voor het downloaden en bewaren van uw facturen. ENGIE houdt uw facturen gedurende 2 jaar ter beschikking in de klantenzone.

U engageert zich om uw e-mails regelmatig te lezen en er zorg voor te dragen dat uw mailbox voldoende capaciteit heeft om deze e-mails te ontvangen. U zal ervoor zorgen dat de e-mails van ENGIE niet als spam worden beschouwd. U zal ENGIE via de klantenzone onmiddellijk op de hoogte brengen van enige wijziging van uw e-mailadres. Indien ENGIE vaststelt dat zij de e-mails niet kan bezorgen, kan zij eenzijdig beslissen om deze berichten opnieuw op papier via de post te bezorgen. U hebt op elk moment de keuze om via uw klantenzone aan te geven deze berichten voor de toekomst opnieuw op papier via de post te willen ontvangen.

U hebt de keuze om uw facturen via overschrijving, domiciliëring of Zoomit te betalen. In geval van domiciliëring zonder Zoomit ontvangt u geen tussentijdse facturen meer, enkel uw afrekening wordt u nog verstuurd. In geval van Zoomit ontvangt u uw facturen via uw internet banking. Indien u domiciliëring en Zoomit combineert, ontvangt u geen tussentijdse facturen via uw internet banking, enkel uw afrekening.

3. Prijs- en andere voorwaarden

Indien u een "residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt" bent conform artikel 2 van de ministeriële besluiten van 30 maart 2007, of conform artikel 4 van de Programmawet van 27 april 2007, of conform de wetgeving die deze zou vervangen, passen wij op uw elektriciteits- of aardgasverbruik het wettelijk bepaalde sociaal tarief toe. Het sociaal tarief omvat reeds de Netwerkkosten. De geldende Toeslagen worden u transparant doorgerekend. Het sociaal tarief en de Toeslagen van toepassing op dit Contract vindt u in de prijsfiche als bijlage.

Vanaf het moment dat u niet langer recht hebt op de toepassing van het sociaal tarief, zullen wij, tenzij u een andere contractformule kiest, de voorwaarden van het Goedkoopste Equivalent Product toepassen, zoals voorzien in artikel 2 en 4.2 van onze Algemene Voorwaarden voor consumenten. In afwijking van artikel 4.2 van onze Algemene Voorwaarden voor consumenten, en conform de toepasselijke wetgeving, kunnen wij deze kennisgeving pas versturen van zodra wij op de hoogte zijn van het feit dat u geen recht meer heeft op het sociaal tarief.

Overeenkomstig de Europese regelgeving zal ENGIE vanaf 1 januari 2027 onderworpen zijn aan de wetgeving van het emissiehandelssysteem (ETS2), dat ENGIE verplicht om emissierechten voor koolstofdioxide (CO2) te kopen en in te leveren om de CO2 emissies te dekken verbonden aan de levering van aardgas aan haar klanten. Deze kosten zullen aan u aangerekend worden met naleving van de geldende regelgeving en zullen als volgt worden berekend: volume aardgasafname door u (in MWh) x omzettingcoëfficiënt van ton CO2 naar MWh x CarP. De omzettingcoëfficiënt van ton CO2 naar MWh wordt bepaald door de bevoegde overheid. CarP wordt bepaald op basis van de prijzen voor CO2 emissierechten en onze (administratieve) kosten, die op vandaag nog niet gekend zijn. ENGIE zal de waarde van CarP bekendmaken op haar website engie.be/nl/ETS2 van zodra er een effectieve markt is voor CO2 emissierechten. Deze kosten zijn exclusief btw. Deze kosten zullen apart vermeld staan op de factuur en zullen worden aangepast aan de wettelijke wijzigingen en de evolutie van de prijzen van de CO2 emissierechten.

4. Contactgegevens in geval van klachten

Klachten kunt u schriftelijk indienen op volgend adres: ENGIE Electrabel CMT, Simon Bolívarlaan 36, B-1000 Brussel. Klachten kunt u ook indienen via www.engie.be.