

Sonderbedingungen Flow (202501)

1. Gegenstand

1.1. Flow ist ein Vertrag, mit dem Sie Elektrizität oder Erdgas von ENGIE abnehmen können.

1.2. Für Ihre Fragen zum Thema Energie können Sie uns über die ENGIE-Energielinie (078 35 33 33) oder den Kundenbereich erreichen. Auf unserer Website unter www.engie.be steht Ihnen ein persönlicher Kundenbereich zur Verfügung, der Ihnen Zugriff auf bestimmte e-services ermöglicht: Sie können dort selbst Ihre ENGIE-Rechnungen einsehen und verwalten, Ihre Kundendaten ändern, die Zahlung per Bankeinzug beantragen, Neuanschlüsse oder Umzüge abwickeln und Ihre Kommunikationspräferenzen anpassen.

Um Zugang zu unseren e-services zu erhalten, geht Ihnen ein Aktivierungscode zu, mit dem Sie sich unter www.engie.be registrieren können. Passwort und Login können Sie selbst festlegen; für den entsprechenden Schutz sind Sie selbst verantwortlich. Wir dürfen Ihre E-Mail-Adresse benutzen, um Ihnen Ihren Aktivierungscode zu schicken. Sie haften allein für die Verwendung der über die elektronischen Dienste erhaltenen Daten. Sofern die Internet-Dienste für den Versand dieser Daten benutzt werden, verpflichten wir uns, angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen. Wir lehnen jedoch jegliche Haftung ab und geben daher keinerlei Garantie für ein eventuelles Abfangen dieser Daten. Ebenso sind wir nicht verantwortlich und geben keinerlei Garantie bezüglich des Zugangs zu, der Verbindungsgeschwindigkeit mit und/oder der Verfügbarkeit von Internet oder anderen IT-Diensten.

1.3. Aufgrund Ihres Flow-Vertrags haben Sie Anspruch auf exklusive Rabatte bei unseren Geschäftspartnern und Zugang zu allen Diensten der Smart App, wie in den Smart App-Nutzungsbedingungen vorgesehen.

1.4. Sofern Sie sich dafür entscheiden, Informationen zu Ihrem/Ihren Vertrag/Verträgen per E-Mail zu erhalten, oder Ihren Auftrag online zu erteilen, sind Sie damit einverstanden, dass wir alle Mitteilungen in Bezug auf Ihren/Ihre Vertrag/Verträge (Strom, Erdgas und/oder sonstige Produkte und/oder Dienste) mit ENGIE im Rahmen der Möglichkeiten per E-Mail versenden. Dies bedeutet, dass Sie Ihre Mitteilungen nicht mehr in papiergebundener Form per Post erhalten. Die Mitteilungen können unter anderem die Preise und/oder die Bedingungen Ihres/Ihrer Vertrags/Verträge – einschließlich etwaiger Änderungen –, Ihre persönlichen Daten und/oder Umzüge betreffen.

1.5. Sofern Sie sich dafür entscheiden, Ihre Rechnungen und Mitteilungen entsprechend per E-Mail zu erhalten, oder Ihren Auftrag online zu erteilen, verschicken wir Ihre Rechnungen und Mitteilungen entsprechend im Rahmen der Möglichkeiten nur noch per E-Mail. Sofern Sie das Lastschriftverfahren und den Erhalt Ihrer Rechnungen per E-Mail kombinieren, erhalten Sie keine Zwischenrechnungen per E-Mail, sondern nur Ihre Abrechnung. Sofern Sie sich dafür entscheiden, Ihre Rechnungen und Mitteilungen entsprechend per E-Mail zu erhalten, sind Sie damit einverstanden, dass wir Ihre Rechnungen per E-Mail versenden. In diesem Fall erhalten Sie Ihre Rechnungen und Mitteilungen – einschließlich etwaiger Mahnungen – entsprechend nicht mehr in papiergestützter Form per Post, und die elektronische Rechnung dient dann als einzige offizielle Rechnung. Damit tragen Sie selbst Sorge für das Herunterladen und Speichern Ihrer Rechnungen. ENGIE archiviert Ihre Rechnungen zwei Jahre lang im Kundenbereich.

1.6. Sie verpflichten sich, Ihre E-Mails regelmäßig abzurufen und sicherzustellen, dass Ihre Mailbox über ausreichende Kapazität zur Speicherung dieser E-Mails verfügt. Außerdem haben Sie zu gewährleisten, dass E-Mails von ENGIE nicht als Spam ausgefiltert werden. Überdies müssen Sie ENGIE über den Kundenbereich unverzüglich über etwaige Änderungen Ihrer E-Mail-Adresse unterrichten. Sollte ENGIE feststellen, dass E-Mails nicht zustellbar sind, kann ENGIE eigenmächtig beschließen, diese Mitteilungen erneut in papiergestützter Form per Post an Sie zu senden. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, über Ihren Kundenbereich mitzuteilen, dass Sie diese Mitteilungen künftig wieder in papiergestützter Form auf dem Postwege erhalten möchten.

1.7. Sie können Ihre Rechnungen per Überweisung, Lastschrift oder Zoomit begleichen. Sofern Sie sich für Lastschrift ohne Zoomit entscheiden, erhalten Sie keine Zwischenrechnungen mehr, sondern nur noch Ihre Abrechnung. Mit Zoomit erhalten Sie Ihre Rechnungen über Ihre Internet-Banking-Anwendung. Sofern Sie Bankeinzug und Zoomit

kombinieren, erhalten Sie über Ihre Internet-Banking-Anwendung keine Zwischenrechnungen mehr, sondern nur Ihre Abrechnung.

2. Vertrag, Laufzeit und Beendigung

2.1. Die Allgemeine Bedingungen für die Verbraucher sind anwendbar.

2.2. Sofern sich Ihr Entnahmepunkt in der Flämischen oder Wallonischen Region befindet, beträgt die Laufzeit Ihres Vertrags 2 Jahren. Für die Entnahmepunkte in der Region Brüssel-Hauptstadt hält sich ENGIE kraft der geltenden Rechtsvorschriften an ein Mindestlaufzeit von 4 Jahren. Unabhängig von Ihrer Region wird Ihr Vertrag danach jeweils für 2 Jahren fortgesetzt.

2.3. Wenn Sie innerhalb der gleichen Region umziehen, wird Ihr Vertrag unter Ihrer neuen Adresse fortgesetzt. Die Sonderbedingungen werden geändert. Um eine korrekte Abschlussrechnung zu ermöglichen, müssen Sie uns, spätestens 30 Kalendertage nach dem tatsächlichen Umzugsdatum, die Zählerstände der von Ihnen bis zum Umzugsdatum verbrauchten Energie – worüber Sie mit dem neuen Abnehmer eine schriftliche Vereinbarung unterzeichnen müssen – sowie den Namen und die Adresse des neuen Abnehmers mitteilen. Sie können uns hierfür telefonisch (078/35 33 33), über unsere Website www.engie.be, per Post (BP 10888, 5000 Namur für Wallonien und Brüssel und BP 109, 2600 Berchem für Flandern) oder über unsere offiziellen Partner kontaktieren.

3. Preise

3.1. Unsere Energiepreise gelten zuzüglich: der Mehrwertsteuer; aller Steuern, Beitragserhebungen, Gebühren, Abgaben, Beiträge, Zuschläge und Belastungen (Zuschläge), die uns von einer zuständigen Behörde auferlegt werden und die wir an unsere Kunden weitergeben dürfen oder müssen, und die sich auf unsere Aktivität als Lieferant von Elektrizität oder Erdgas im weitesten Sinne des Wortes beziehen; der Netzkosten. Eingehende Informationen über unsere Preise stehen auf unserer Website www.engie.be.

3.2. Der Flow-Vertrag bietet Ihnen für Elektrizität einem variablen Energiepreis (Flow Variabel). Die Kosten für Grüne Strom und ggf. für Kraft-Wärme-Kopplung werden in der Rechnung separat ausgewiesen. Diese Kosten resultieren aus der gesetzlichen Verpflichtung, im Rahmen der Entwicklung erneuerbarer Energien Grüne Strom- und/oder Wärmekraftzertifikate vorzulegen und können je nach den gesetzlichen Änderungen angepasst werden. Geltende Netzwerkkosten und Zuschläge werden transparent an Sie weiterverrechnet.

3.3. ENGIE garantiert dass es ein zu 100% aus europäischen, erneuerbaren Energiequellen bestehendes Stromvolumen in das Netz, entsprechend Ihrer Abnahme, einspeisen wird. Erneuerbare Energie wird aus Wind, Sonne, Biomasse oder Wasserkraft gewonnen.

3.4. Der Flow-Vertrag bietet Ihnen für Erdgas einem variablen Energiepreis (Flow Variabel). Geltende Netzwerkkosten und Zuschläge werden transparent an Sie weiterverrechnet.

3.5. Gemäß den europäischen Vorschriften unterliegt ENGIE ab dem 1. Januar 2027 der Gesetzgebung des Emissionshandelssystems (ETS2), das ENGIE zum Kauf und zur Abgabe von Kohlendioxid (CO₂)-Emissionsrechten verpflichtet, um die mit der Lieferung von Erdgas an seine Kunden verbundenen CO₂-Emissionen abzudecken. Diese Kosten werden Ihnen in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften in Rechnung gestellt und wie folgt berechnet: Erdgasentnahme durch den Kunden x Umrechnungskoeffizient von Tonnen CO₂ zu MWh x CarP. Der Umrechnungskoeffizient von Tonnen CO₂ in MWh wird von der zuständigen Behörde festgelegt. Der CarP wird auf der Grundlage der Preise für CO₂-Emissionsrechte und unserer (Verwaltungs-)Kosten ermittelt, die derzeit noch nicht bekannt sind. ENGIE wird den Wert von CarP auf seiner Website engie.be/ETS2-system bekannt geben, sobald es einen effektiven Markt für CO₂-Emissionsrechte gibt. In diesen Kosten ist die Mehrwertsteuer nicht enthalten. Diese Kosten werden auf der Rechnung gesondert ausgewiesen und je nach gesetzlichen Änderungen und der Entwicklung der Preise für CO₂-Emissionsrechte angepasst.

3.6. Wenn einer oder mehrere der in der Preisübersicht vorgesehenen Parameter nicht mehr bestimmt werden können, kann/können der/die

betreffende(n) Parameter von ENGIE durch neue Parameter ersetzt werden, die die Absichten des Vertrags respektieren.

3.7. Wir behalten uns das Recht vor Ihren variablen Energiepreis zweijährlich nach dem Verfahren anzupassen, das in Artikel ‚Änderung der Bedingungen oder der Preise‘ der Allgemeinen Bedingungen für die Verbraucher vorgesehen ist, unabhängig von einer eventuellen Mindestvertragslaufzeit.

3.8. Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen (Verwaltungs-)Kosten in Rechnung zu stellen, wenn Sie an irgendeiner Form von Energieteilen oder Verkauf von Person zu Person teilnehmen.

3.9. Den Energiepreis, gegebenenfalls die Kosten für Energieteilen oder Verkauf von Person zu Person, die Nettwerkkosten und die Zuschläge, die für diesen Vertrag gelten, entnehmen Sie der Preisübersicht in der Anlage.

4. Kontaktangaben bei Beschwerden

Beschwerden können Sie schriftlich an folgende Anschrift richten:
Electrabel CMT, Boulevard Simon Bolívar 36, B-1000 Brüssel.
Beschwerden können Sie auch einreichen unter www.engie.be.