

Bijzondere Voorwaarden Dynamic (202501)

1. Voorwerp

1.1. Dynamic is een Contract waarbij u elektriciteit van ENGIE kan afnemen.

1.2. Voor al uw energievragen kunt u ons contacteren via de ENGIE Energielijn (078 35 33 33) of de klantzone. U beschikt op onze website www.engie.be over een deze persoonlijke klantzone 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 e-services, ontvangt u een activeringscode waarmee u zich kan registreren op www.engie.be. U kiest zelf een paswoord 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 e-services 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.

1.3. Op grond van uw Dynamic Contract hebt u recht op exclusieve kortingen bij onze commerciële partners en toegang tot alle diensten van de Smart App, zoals voorzien in de gebruiksvoorwaarden van de Smart App.

1.4. 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.

1.5. Indien u ervoor kiest om uw facturen en berichten daaromtrent via e-mail te ontvangen, of door uw bestelling online te plaatsen, verstuurt ENGIE deze 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 klantzone.

1.6. U engageert zich om uw e-mails regelmatig te lezen en er zorg voor te dragen dat uw mailbox voldoende capaciteit heeft om deze te ontvangen. U zal ervoor zorgen dat de e-mails van ENGIE niet als spam worden beschouwd. U zal ENGIE via de klantzone 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 klantzone aan te geven deze berichten voor de toekomst opnieuw op papier via de post te willen ontvangen.

1.7. 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.

1.8. Om van Dynamic te kunnen genieten, moet u over een slimme meter beschikken, d.w.z. een digitale meter die de verbruikte of

geproduceerde elektriciteit in realtime meet, bidirectioneel communiceert en op afstand kan worden bediend. De meter moet ook geconfigureerd worden om een meting van het type Smart Meter Regime (SMR) 3 (meten van uw verbruik per kwartier) mogelijk te maken. Door het Dynamic Contract te onderschrijven, bevestigt u dat een dergelijke meter op uw Afnamepunt geïnstalleerd is en dat deze perfect functioneert. U bevestigt ook dat u de nodige stappen heeft ondernomen om een SMR3-configuratie te verkrijgen of, indien dit niet het geval is, dat u ENGIE toestemming geeft om deze stappen voor uw rekening bij de netbeheerder uit te voeren. De netbeheerder kan u hiervoor een extra kost aanrekenen. Onverminderd de bepalingen van de Algemene Voorwaarden met betrekking tot de inwerkingtreding en de begindatum van de energielevering, kan de levering van elektriciteit onder Dynamic pas plaatsvinden nadat de netbeheerder de activering van de SMR3 aan ENGIE heeft bevestigd. De elektriciteit die u eventueel wordt geleverd vóór bevestiging van de activering van de SMR3 door de netbeheerder wordt u pro rata gefactureerd zoals voorzien in artikel 1.11.

1.9. Indien u over een AMR meter (Automatic Meter Reading of met meteropname op afstand) beschikt of over een exclusief nacht meter, dan is de toepassing van het Contract Dynamic uitgesloten, en is artikel 1.11 van toepassing.

1.10. Indien gedurende de looptijd van het Contract een meting van het type SMR3 om welke reden dan ook (ook in geval van een defecte meter) niet meer mogelijk zou zijn, is artikel 1.11 van toepassing vanaf de datum waarop de meting niet meer mogelijk was, zoals aangegeven in de daartoe door de netbeheerder aan ENGIE verzonden kennisgeving, en dit tot het einde van het Contract.

1.11. In alle voorgaande gevallen waarin het Dynamic Contract (nog) geen toepassing kan vinden, blijven we u leveren (i) op basis van een Easy-contract met variabele prijs (Easy Variabel), waarvan de prijzen en voorwaarden in de bijlage opgenomen zijn, indien u voor het afsluiten van uw Dynamic Contract nog geen klant was van ENGIE of (ii) op basis van het contract dat u had met ENGIE voor het afsluiten van uw Dynamic Contract en voor zover de duur van dat vorig contract nog meer dan drie (3) maanden loopt. Indien de resterende duur van dat vorige contract minder dan drie (3) maanden bedraagt, dan geldt wat voorzien is in punt (i). Een dergelijke wijziging wordt u zo snel mogelijk meegedeeld.

2. Contract, duur en beëindiging

2.1. De Algemene Voorwaarden voor consumenten zijn van toepassing.

2.2. Indien uw Afnamepunt zich in het Vlaams of het Waals Gewest bevindt, bedraagt de duur van uw Contract 1 jaar. Indien uw Afnamepunt zich in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevindt, zal ENGIE de minimumduur van 3 jaar, zoals bepaald in de geldende wetgeving, respecteren. Ongeacht uw Gewest wordt uw Contract nadien verder gezet voor periodes van telkens 1 jaar.

2.3. 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 (of de eigenaar), en de naam en het adres van deze 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.

3. Prijzen

3.1. 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; en de Netwerkkosten. Meer informatie over onze prijzen vindt u op onze website www.engie.be.

3.2. De elektriciteitsprijs die in het kader van Dynamic wordt toegepast, is een dynamische prijs op uurbasis. De indexeringsparameter per uur komt overeen met de dagbieding per uur Day-Ahead EPEX SPOT Belgium voor het betreffende uur (hierna de "eSpot-Notering"). De eSpot-Noteringen worden uitgedrukt in €/MWh. De waarde van de eSpot-Notering, die op de ENGIE website kan worden geraadpleegd (<https://www.engie.be/nl/energie/elektriciteit-gas/prijzen-voorwaarden/>), is pas de dag vóór levering bekend. De informatie die op de ENGIE website wordt vermeld, is afkomstig van de website van EPEX SPOT Belgium (<https://www.epexspot.com>). ENGIE kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten in de eSpot-Noteringen of voor het ontbreken van publicatie van de eSpot-Noteringen door EPEX SPOT Belgium. ENGIE kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor technische problemen of computerproblemen, noch voor het verlies van gegevens als gevolg van de technische beperkingen van de door u gekozen computerapparatuur of elektronische communicatiemiddelen, noch voor de technische beperkingen van de technologie als zodanig, zoals wifi.

3.3. U erkent dat u werd geïnformeerd over de risico's die aan de Dynamicformule verbonden zijn, en in het bijzonder over de risico's van prijschommelingen volgens o.a. uw verbruiksprofiel en de algemene evolutie van de elektriciteitsmarkt. Voor meer informatie over dit onderwerp verwijzen we u naar onze website (<https://www.engie.be/nl/energie/elektriciteit-gas/prijzen-voorwaarden/>).

3.4. De kosten voor groene stroom en desgevallend voor warmtekrachtkoppeling worden afzonderlijk op de factuur aangerekend. Deze kosten volgen uit de wettelijke verplichting om groenestroomcertificaten en/of warmtekrachtcertificaten voor te leggen in het kader van de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen, en kunnen aangepast worden in functie van de wettelijke wijzigingen. De geldende Netwerkkosten en Toeslagen worden u transparant doorgerekend.

3.5. Indien u bij het afsluiten van een Dynamic Contract voor groene elektriciteit opteert, dan garandeert ENGIE dat zij een hoeveelheid elektriciteit voor 100% afkomstig uit Europese hernieuwbare energiebronnen op het net zal laten injecteren, overeenkomstig uw afname. Hernieuwbare energie wordt gewonnen uit wind, zon, biomassa of waterkracht.

3.6. Indien één of meerdere van de parameters zoals voorzien in de prijsfiche, niet meer bepaald kunnen worden, zal(zullen) de betreffende parameter(s) door ENGIE kunnen worden vervangen door (een) nieuwe parameter(s) die de intenties van het Contract respecteert(respecteren).

3.7. Wij houden ons het recht voor om u (administratieve) kosten aan te rekenen indien u deelneemt aan een vorm van energiedelen of persoon-aan-persoon verkoop.

3.8. De energieprijs, desgevallend de prijs voor groene elektriciteit en de kosten voor energiedelen of persoon-aan-persoon verkoop, de Netwerkkosten en de Toeslagen van toepassing op dit Contract vindt u in de prijsfiche als bijlage.

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.