

Bijzondere Voorwaarden Flow (202501)

1. Voorwerp

1.1. Flow is een Contract waarbij u elektriciteit of aardgas van ENGIE kan afnemen.

1.2. 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 persoonlijke klantenzone 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 Flow 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, stuurt 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.

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 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.

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.

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 2 jaar. Indien uw Afnamepunt zich in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevindt, zal ENGIE een minimumduur van 4 jaar, conform de geldende wetgeving, respecteren. Ongeacht uw Gewest wordt uw Contract nadien verder gezet voor periodes van telkens 2 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, 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.

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. Flow biedt u voor elektriciteit een variabele energieprijis (Flow Variabel). De kosten groene stroom en, in voorkomend geval de kosten WKK, worden afzonderlijk aangerekend op de factuur. 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.

3.3. ENGIE garandeert 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.

3.4. Flow biedt u voor aardgas een variabele energieprijis (Flow Variabel). De geldende Netwerkkosten en Toeslagen worden u transparant doorgerekend.

3.5. Overeenkomstig de Europese regelgeving zal ENGIE vanaf 1 januari 2027 onderworpen zijn aan de wetgeving van het emissiehandelsstelsel (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.

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 behouden ons het recht voor om tweemaal per jaar uw variabele energieprijis aan te passen overeenkomstig de procedure voorzien in artikel 'Wijziging van voorwaarden en prijzen' van onze Algemene Voorwaarden voor consumenten, ongeacht de eventuele minimumduur van het Contract.

3.8. 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.

3.9. De energieprijis, desgevallend 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.