

Contract voor de dienst CHM (202008)

Tussen Electrabel nv, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Simón Bolívarlaan 34, BTW BE 0403.170.701 RPR Brussel, hierna genoemd "ENGIE", en

Huurder/eigenaar (naam en adres):

BTW n° /RPR (indien van toepassing):

Appartementnummer:.....
hierna genoemd de "huurder/eigenaar" of "u".

1. Voorwerp

Dit Contract is van toepassing indien de beheerder van het appartementsgebouw waarin u woont of bent gevestigd (uw sociale huisvestingsmaatschappij, syndicus, OCMW of andere instanties in het kader van een sociaal beleid) voor de collectieve voorziening van warmte (voor verwarming en/of sanitair warm water) in dit appartementsgebouw beroep doet op de dienst Collective Heating Management (CHM) van ENGIE.

Via de dienst CHM zal ENGIE u warmte (voor verwarming en/of sanitair warm water) ter beschikking stellen en uw individuele verbruik van warmte registreren, berekenen en factureren. ENGIE zal u de warmte ter beschikking stellen ter hoogte van het punt waar de leidingen het appartement binnengaan, vanaf welk punt u deze warmte afneemt. Voor de levering van warmte wordt aardgas gebruikt.

U huurt een appartement of bent eigenaar van een appartement dat gelegen is in een gebouw dat een collectieve aansluiting heeft voor aardgas. Dit heeft tot gevolg dat er maar één afnamepunt is en dus maar één meter voor het registreren van het verbruik van aardgas, alsook maar één EAN-code. Dit heeft eveneens tot gevolg dat u als individuele gebruiker niet de keuze heeft om van leverancier te veranderen, dit kan enkel voor het collectieve afnamepunt door de beheerder.

2. Definities

De *Ontvangstdag* is de derde werkdag na de verzending. Een werkdag is elke dag van de week met uitzondering van zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.

3. Prijsvoorwaarden

3.1. Prijs voor de warmte

De jaarlijkse vaste vergoeding bedraagt 117 €/jaar (excl. btw).

De proportionele term bedraagt 1,930 + 0,1000 x TTF (Heren) c€/kWh (excl. btw).

De indexatieparameter TTF (Heren) wordt driemaandelijks toegepast.

De parameter TTF103 (Heren) wordt berekend en gepubliceerd door ENGIE (zie www.engie.be/kmo/indexgas). De parameter TTF103 (Heren) evolueert in functie van in functie van de gasprijs op de groothandelsmarkt van Nederland "ESGM" (TTF). TTF103 (Heren) wordt uitgedrukt in €/MWh.

De definitie van TTF103 (Heren) is de volgende: TTF103 (Heren) is het rekenkundig gemiddelde van de dagelijkse forward prijzen van aardgas voor het betrokken leveringskwartaal op de "European Spot Gas Markets" ("ESGM") gedurende de maand voorafgaand aan het trimester van levering (zoals gepubliceerd door Heren Energy Ltd., Pepys House, 10 Greenwich Quay, Clarence Road, Londen SE8 3EY, VK, onder de titel "TTF Price Assessment").

De prijs voor de warmte wordt verhoogd met:

- de BTW;
- alle belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, toeslagen en lasten (*Toeslagen*), die door een bevoegde overheid worden opgelegd aan ENGIE, die ENGIE moet of mag doorrekenen aan haar klanten, en die betrekking hebben op of volgen uit onze activiteit, in de meest ruime zin van het woord, als leverancier van aardgas, de primaire brandstof voor de terbeschikkingstelling van warmte. Deze Toeslagen zullen op transparante wijze worden doorgerekend en apart vermeld worden op de verbruiksfactuur.

Wijzigingen in de transportnetkosten worden doorgerekend zoals wettelijk bepaald, op basis van de door de CREG goedgekeurde tarieven voor de vervoersdiensten van Fluxys.

3.2. Voordeel sociaal tarief

Indien u een huurder bent die een woongegelegenheid betreft in een appartementsgebouw waarvan de verwarming met aardgas plaatsvindt door middel van een collectieve installatie, of waarvan de aansluiting op het net voor warmtevoorziening collectief is, wanneer de woningen in huur zijn gegeven, in het kader van een sociaal

beleid, door huisvestingsinstanties zoals de gewestelijke huisvestingsmaatschappijen, de door de laatste erkende sociale huisvestingsmaatschappijen, sociale verhuurkantoren als zodanig erkend door de gewestelijke regeringen, het Vlaams Woningfonds, het "Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie", het Woningfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (zoals bepaald in art. 15/10 van de wet van 12 april 1965), zal, in afwijking van artikel 3.1 van dit Contract, uw proportionele term voor de geleverde warmte worden gelijkgesteld met het sociaal tarief voor aardgas. Dit tarief wordt telkens voor 3 maanden vastgelegd door de CREG en is raadpleegbaar via www.creg.be. Tevens wordt in dat geval een sociaal voordeel toegekend op uw jaarlijkse vaste vergoeding.

3.3. Wijziging van de prijzen en/of voorwaarden

ENGIE behoudt zich het recht voor de prijzen en/of de voorwaarden van dit Contract te wijzigen mits u daarvan minstens 2 maanden van tevoren op de hoogte te brengen. Deze wijzigingen zullen u via post of per e-mail worden meegedeeld. U aanvaardt dat deze mededelingswijze een geldige wijze van kennisgeving zal zijn.

Indien u niet akkoord gaat met de nieuwe prijzen en/of voorwaarden, moet u dat schriftelijk meedelen aan ENGIE binnen de maand vanaf de datum dat ENGIE kennis heeft gegeven van de nieuwe prijzen en/of voorwaarden. De kennisgeving zal geacht zijn te gebeuren op de Ontvangstdag. Geeft u tijdig kennis van uw weigering de nieuwe prijzen en/of voorwaarden te aanvaarden, dan neemt dit Contract een einde op de dag waarop anders de nieuwe prijzen en/of voorwaarden van kracht zouden worden zijn. In het andere geval betekent dit dat u de nieuwe prijzen en/of voorwaarden aanvaardt. Deze paragraaf is niet van toepassing indien de wijzigingen geen beperking van uw rechten inhouden of u niet meer verplichtingen opleggen.

4. Facturatie en betalingsmodaliteiten

4.1. ENGIE berekent uw verbruik op basis van de werkelijk gemeten verbruiken van warmte (calorimeter) en/of sanitair warm water (debietmeter), vermeerderd met het pro-rata verbruik resulterend uit de verdeelberekening van de in de installatie optredende verliezen, en zo nodig vermeerderd met het pro rata verbruik resulterend uit het verschil tussen het aardgasverbruik gemeten op de collectieve aardgasmeter en het totale warmte en warm waterverbruik (gemeten via de calorimeter en/of debietmeters). De verdeelberekening van de verliezen en het pro rata verbruik gebeurt aan de hand van de verdeelsleutel die door de beheerder aan ENGIE wordt bezorgd (bijv. de oppervlakte van uw appartement).

Indien het appartementsgebouw is uitgerust met een systeem voor de lokale productie van warmte (bijvoorbeeld via een warmtepomp of thermische zonnepanelen), dan houdt ENGIE, bij de berekening van het warmteverbruik, rekening met die lokale productie van warmte, als volgt:

- De lokale productie van warmte (LP) zal gemeten worden via een calorimeter die geplaatst is aan het injectiepunt van de lokaal geproduceerde warmte in de warmwaterleidingen.
- Het totaal van de verliezen (Vt) wordt berekend als volgt: het totaal gemeten gasverbruik op de collectieve aardgasmeter (CGT) wordt verminderd met het verschil tussen (i) het totaal van de op de individuele calorimeters gemeten warmte (ΣCi) en (ii) de warmte geleverd via de lokale productie van warmte. In formulevorm geeft dit: $Vt = CGT - (\Sigma Ci - LP)$
- De totaal gemeten lokale productie van warmte (LP) zal over alle huurders verdeeld worden volgens het aantal m² of m³ van de appartementen zoals opgegeven door de beheerder.
- De totale verliezen (Vt) worden gelijkelijk verdeeld over alle huurders volgens het aantal m² of m³ van de appartementen zoals opgegeven door de beheerder.
- Voor de facturatie zullen de individueel te factureren kWh bepaald worden door de per huurder gemeten warmte te verminderen met het aandeel van de lokale productie van warmte per huurder (zoals hiervoor berekend) en te verhogen met de individueel toe te rekenen verliezen (zoals hiervoor berekend).

4.2. ENGIE stuurt u tussentijdse facturen waarvan het bedrag bepaald wordt door uw geschat verbruik. U heeft het recht een herziening te vragen van uw geschat verbruik, in welk geval ENGIE u binnen een redelijke termijn zal informeren of aan uw verzoek gevolg kan gegeven worden. De tussentijdse facturen worden verrekend via uw afrekening in functie van uw werkelijk gemeten verbruik, vermeerderd met de pro-rata berekende verliezen.

U dient de facturen van ENGIE uiterlijk binnen de 15 kalenderdagen na de Ontvangstdag te betalen. Hierbij heeft u de keuze tussen een manuele overschrijving of een domiciliëring. In dit laatste geval voorziet ENGIE een minimum termijn van 15 kalenderdagen tussen de Ontvangstdag van de afrekening en de uitvoering van de domiciliëringsoverdracht. ENGIE zal u binnen een termijn van 15 kalenderdagen vanaf de Ontvangstdag terugbetalen indien uit de afrekening blijkt dat ENGIE u een bedrag verschuldigd is. Indien ENGIE niet over uw rekeningnummer beschikt gaat deze termijn van 15 kalenderdagen pas in vanaf het moment dat ENGIE op de hoogte is gebracht van dit nummer. In geval van betalingsmoeilijkheden, kan ENGIE u een afbetalingsplan toekennen. Dit afbetalingsplan zal bestaan uit maximum 12 mensualiteiten en zal opgesteld worden op basis van uw betalingshistoriek.

4.3. Klachten over een factuur kunnen geformuleerd worden tot 12 maanden na de vervaldatum van de betwiste factuur. Fouten kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde, zoals de distributienetbeheerder, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie.

4.4. U kan uw verbruiksgegevens raadplegen via uw beheerder of via hem een login en paswoord bekomen om uw verbruiksgegevens te raadplegen via de CHM-webtool. ENGIE is niet aansprakelijk voor, en verleent dus geen enkele garantie met betrekking tot, de toegang tot, de verbindingssnelheid met en/of de beschikbaarheid van de online service. U verbindt zich er toe login en paswoord geheim te houden en niet mee te delen aan andere personen. Bij verlies van login en/of paswoord dient u uw beheerder hiervan onmiddellijk te verwittigen. Om veiligheidsredenen dient u er over te waken dat na beëindiging van een gebruikssessie van de CHM Web-tool deze wordt verlaten en er wordt uitgeglogd. Indien u toevallig toegang heeft tot gegevens van andere personen en/of gebouwen en/of appartementen, dient u uw beheerder daarvan onmiddellijk te verwittigen. ENGIE is niet aansprakelijk voor enig misbruik dat door een andere persoon wordt gemaakt van het aan u toegekende login en/of paswoord. U bent als enige aansprakelijk voor het gebruik dat gemaakt wordt van de informatie verkregen via de CHM-webtool. ENGIE kan niet aansprakelijk zijn voor, noch enige garantie verlenen met betrekking tot de nauwkeurigheid of de volledigheid van de informatie die u via de CHM-webtool kan raadplegen. ENGIE is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan naar aanleiding van het gebruik van de CHM-webtool, tenzij deze veroorzaakt is door een zware fout of nalatigheid of een gevolg is van opzet vanwege ENGIE.

5. Laattijdige betaling

Indien u uw facturen niet tijdig betaalt, stuurt ENGIE een herinnering. Betaalt u niet tijdig na de herinnering, dan stuurt ENGIE u een ingebrekestelling. Betaalt u niet binnen de termijn voorzien in de ingebrekestelling, dan kan ENGIE het Contract beëindigen mits een schriftelijke opzegging.

De kosten van herinneringen, ingebrekestellingen, aan- en afsluitingen zijn te uwen laste. Bij wanbetaling mag ENGIE u interesten aanrekenen aan de wettelijke intrestvoet vanaf de vervaldatum van de factuur. Bevindt u zich in een situatie waarin u recht heeft op betaling vanwege ENGIE, dan mag u interesten aanrekenen aan ENGIE aan de wettelijke interestvoet. De kosten van de herinneringsbrieven en ingebrekestelling zijn ten laste van ENGIE.

6. Uw verplichtingen

U bent verplicht de calorimeter, de debietmeter, de individuele verwarmingsinstallatie en de installatie voor sanitair warm water als een goed huisvader te gebruiken en voorkomende afwijkingen of defecten onverwijld aan uw beheerder te melden. Teneinde de nodige herstellingen te kunnen uitvoeren, zal u de hersteller of aannemer toegang verschaffen tot uw appartement en de installaties. Wanneer u verhuist dient u uw beheerder hiervan ten laatste op de verhuisdatum te verwittigen, zodat ENGIE, na ontvangst via de beheerder van het door u ondertekende verhuisformulier, een correcte slotfactuur kan opmaken.

7. Aansprakelijkheid

7.1. De netbeheerders staan in voor de continuïteit van de levering van aardgas en de kwaliteit van het geleverde aardgas overeenkomstig de bepalingen vervat in de toepasselijke wetgeving en technische reglementen. Bijgevolg is ENGIE daarvoor niet aansprakelijk.

Onverminderd het voorgaande, bent u en is ENGIE 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 de facturen van ENGIE 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. U en ENGIE zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade of gederfde inkomsten.

7.2. 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 de aansprakelijkheid van ENGIE in elk geval uitgesloten indien ENGIE kan aantonen dat het gebrek onnaspeurbaar was.

8. Duur en beëindiging

Dit Contract is geldig vanaf uw verhuisdatum, zoals desgevallend vermeld op het verhuisdokument, en wordt afgesloten voor onbepaalde duur. U en ENGIE kunnen dit Contract schriftelijk beëindigen mits het respecteren van een opzegtermijn van tenminste 2 maanden.

Het einde van de huurovereenkomst tussen u en uw beheerder heeft, in voorkomend geval, automatisch het einde van dit Contract tot gevolg. U zal ENGIE hiervan minstens 1 maand op voorhand schriftelijk verwittigen. De beëindiging van het contract tussen uw beheerder en ENGIE heeft automatisch het einde van dit Contract tot gevolg.

9. Waarborg

In de volgende gevallen kunnen wij u voor de duur van uw Contract een waarborg vragen:

- indien u voor de afname van warmte klant bij ons wilt worden nadat uw contract met uw vorige leverancier van energie of warmte 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.

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.

10. Bescherming van uw persoonsgegevens

10.1. 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.

10.2. 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 klantzone, 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.

10.3. 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.

10.4. 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 Bolívarlaan 34, 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.

11. Overdracht

ENGIE mag dit Contract overdragen aan een derde mits ENGIE er voor zorgt dat u daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht zal ENGIE u daarvan inlichten.

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. Uw beheerder, de verwerkers waarvan sprake in artikel 10 en partijen die dit Contract zouden kunnen overnemen ingevolge artikel 11 worden niet als derden beschouwd voor de toepassing van dit artikel.

13. Toepasselijk recht

Het Belgische recht is van toepassing.

Voor Electrabel nv:



Dominik Vansteenbeek
Verantwoordelijke klantendienst

Via ondertekening van dit Contract verklaart u zich akkoord met de collectieve voorziening van warmte en de individuele facturatie daarvan door ENGIE, en verklaart u kennis te hebben genomen van de voorwaarden van dit Contract.

Handtekening huurder/eigenaar:

Datum van ondertekening: