

Contractuele Voorwaarden ENGIE (Home) Maintenance (202404)

1. Definities

Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

(Home) Services lijn: nummer 078 35 33 34 (tarief, mogelijk niet inbegrepen in een all-in telefoonabonnement).

Installatie: uw centrale verwarmingsinstallatie (vaste binneninstallaties voor verwarming) op aardgas of stookolie.

Installatieadres: het adres van de door u opgegeven woning (Consument) of het gebouw (niet-Consument), gelegen in België, waar het onderhoud van de Installatie moet worden uitgevoerd.

Onderhoudsperiode: de periode waarin het onderhoud wordt uitgevoerd. Het onderhoud van een Installatie op stookolie gebeurt jaarlijks (Onderhoudsperiode van 1 jaar) en het onderhoud van een Installatie op aardgas gebeurt hetzij jaarlijks (Onderhoudsperiode van 1 jaar), hetzij om de 2 jaar (Onderhoudsperiode van 2 jaar). De Onderhoudsperiode vangt aan de dag van het afsluiten van het Contract, tenzij anders overeengekomen.

Ontvangstdag/Ontvangst: de derde werkdag na de verzending van het document. Een werkdag is elke dag van de week met uitzondering van zaterdag, zondagen en wettelijke feestdagen.

Pagina "je gegevens van je verwarmingsketel": is een pagina in uw klantenzone waar u uw gegevens met betrekking tot uw verwarmingsketel en de dienst (Home) Maintenance kan invullen en terugvinden. Voor Consumenten: <https://www.engie.be/nl/energiesdesk/situatie-wijzig/heating/>. Voor professionele klanten: <https://www.engie.be/nl/professionals/customer-area/situatie-wijzig/heating/>.

2. Voorwerp

2.1. ENGIE verbindt zich ertoe om, op het Installatieadres, het onderhoud van uw Installatie uit te voeren, in de Onderhoudsperiode, volgens de modaliteiten bepaald in deze Contractuele Voorwaarden die samen met de prijsfiche het Contract vormen. In geval van tegenstrijdigheden hebben de bepalingen vervat in deze Contractuele Voorwaarden voorrang.

2.2. Vallen niet onder de toepassing van dit Contract: verwarmingsketels (stookolie of aardgas) met een vermogen dat groter is dan 70 kW, zonne-energieuitrusting, elektrische installaties, (warme) luchtverwarming, koelkamer / koelelementen, klimaatregelinginstallatie, verwarmingssystemen voor zwembad, warmtepomp, gashaard, gasketels op propaan, individuele aardgaskachels, toestellen met decentrale productie van warm water, brandstoftank, steenkoolverwarmingssystemen, houtverwarmingssystemen, stadsverwarming. Indien u verwarmingstoestellen wil laten onderhouden die buiten dit Contract vallen, kan dit rechtstreeks met de techniek besproken worden. De bijkomende kost zal op de interventiefiche vermeld worden en door ENGIE aan u aangerekend worden.

2.3. Indien tijdens het eerste bezoek van de techniek of daarna, één van de volgende situaties zich voordoen, behoudt ENGIE zich het recht voor om uw Installatie uit te sluiten van de toepassing van dit Contract en bijgevolg het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen met toepassing van artikel 3.6:

- uw Installatie is niet conform aan de toepasselijke wetgeving en/of reglementering;
- uw installatie is niet in goede staat van werking (bijvoorbeeld indien u geen geldige attesten kan voorleggen waaruit blijkt dat de verwarmingsketel in het verleden regelmatig werd onderhouden overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en/of reglementering);
- uw Installatie vormt een gevaar voor de veiligheid van de techniek of is niet vlot of veilig toegankelijk;
- uw Installatie is niet voorzien van de CE-markering;
- het merk en het model van uw Installatie worden niet meer vertegenwoordigd of niet meer frequent gebruikt of de fabrikant

heeft zijn activiteiten stopgezet, op de Belgische markt en het is bijgevolg niet meer mogelijk om wisselstukken te bekomen;

- het merk van uw installatie maakt geen deel uit van de lijst van ondersteunde merken die u op de website van ENGIE kan terug vinden via de link www.engie.be/verwarming-merken;
- uw Installatie is ouder dan 25 jaar op het moment van inwerkingtreding van het Contract of is in de toestand zoals beschreven in artikel 6.2.

3. Duur en beëindiging

3.1. Het Contract is van onbepaalde duur.

3.2. Indien u een Consument bent, treedt het Contract in werking op de datum van het afsluiten ervan, en hebt u gedurende een termijn van 14 kalenderdagen na Ontvangst van de bevestiging van uw Contract, het recht om aan ENGIE mee te delen dat u toch geen Contract met ENGIE wenst af te sluiten, zonder opgave van redenen. U kunt hiervoor gebruikmaken van de modeltekst voor herroeping die u wordt verstrekt door ENGIE, maar u bent hiertoe niet verplicht.

3.3. Indien u geen Consument bent, treedt het Contract in werking op de datum van het afsluiten ervan.

3.4. Indien u schulden hebt bij ENGIE op het moment dat u een Contract wenst af te sluiten, kan ENGIE de inwerkingtreding van het Contract opschorten tot ENGIE de betaling van uw openstaande schulden heeft ontvangen.

3.5. Elke partij kan het Contract op om het even welk tijdstip per e-mail beëindigen, of via de Pagina "je gegevens van je verwarmingsketel" of via de (Home) Services lijn, mits een opzegtermijn van één (1) maand.

3.6. Indien, in geval van beëindiging van het Contract, het onderhoud voor de lopende Onderhoudsperiode reeds werd uitgevoerd, zal u aan ENGIE het saldo verschuldigd zijn van de resterende maandelijkse bedragen tot aan het einde van de lopende Onderhoudsperiode. Indien, in geval van beëindiging van het Contract, het onderhoud voor de lopende Onderhoudsperiode nog niet werd uitgevoerd:

- en indien u de maandelijkse bedragen voor het onderhoud betaalt via uw tussentijdse facturen voor energie, verbindt ENGIE zich ertoe om de desgevallend reeds door u betaalde maandelijkse bedragen terug te betalen vanaf de aanvang van de lopende Onderhoudsperiode tot de datum van beëindiging van het Contract, onder aftrek van een administratieve kost van 50,00 €;
- en indien u geen klant bij ENGIE bent voor de levering van energie, en dus nog geen maandelijkse bedragen betaalt hebt voor het onderhoud, rekent ENGIE u enkel een administratieve kost aan van 50,00 €.

Deze administratieve kost wordt niet geïndexeerd.

3.7. Indien u verhuist dient u ENGIE hiervan op voorhand te verwittigen via de (Home) Services lijn, via e-mail naar home@engie.com of op het volgende adres: ENGIE, Home Services, Simón Bolívarlaan 36, B-1000 Brussel en wordt het Contract automatisch verdergezet op uw nieuwe adres. Desgevallend wordt de Onderhoudsperiode en/of de door u te betalen prijs aangepast aan de Installatie op uw nieuwe adres. Desgevallend wordt het saldo van de resterende maandelijkse bedragen voor de lopende Onderhoudsperiode u op dat moment aangerekend.

4. Verplichtingen van ENGIE

4.1. ENGIE verbindt zich ertoe:

- het onderhoud van uw Installatie in te plannen, rekening houdend met de Onderhoudsperiode, en op te volgen, in overleg met u;
- ENGIE zal u op voorhand informeren over de maand waarin het onderhoud zal worden uitgevoerd. Deze kan in onderling overleg aangepast worden. De exacte datum voor de uitvoering van het onderhoud wordt door de techniek in onderling overleg met u vastgelegd;
- het onderhoud te laten uitvoeren door een beroep te doen op erkende techniekers;

- de onderhoudscertificaten te registreren op het platform VEKA (voor het Vlaams Gewest) en het platform Leefmilieu Brussel (voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

4.2. Het onderhoud zal gebeuren conform de toepasselijke wetgeving, en zal onder meer inhouden:

- ❖ Voor een Installatie op aardgas:
 - het reinigen van de ketel (brander, vlamkast, rookkast en afvoerkanaal);
 - het afstellen van de brander;
 - de controle van het waterpeil;
 - het invullen van het wettelijke reinigings- en verbrandingsattest;
 - het bijvoegen van de meetstaat.
- ❖ Voor een Installatie op stookolie:
 - het reinigen van de ketel (brander, vlamkast, rookkast en afvoer kanaal);
 - het afstellen van de brander;
 - vervangen van de sproeier indien nodig, op voorwaarde dat de prijs ervan minder dan 15,00 € (excl. BTW) bedraagt; indien de prijs van de sproeier hoger is dan 15,00 € (excl. BTW), dan zal de techniek een bijkomende offerte maken met de prijs die u bijkomend zal worden aangerekend;
 - de controle van het waterpeil;
 - het volledig invullen van het reinigings- en verbrandingsattest;
 - het bijvoegen van de meetstaat.

Het onderhoud omvat niet eventuele audits die worden opgelegd door de (regionale) wetgeving.

4.3. Het onderhoud wordt uitgevoerd iedere werkdag tussen 8u en 16u30. ENGIE zal u de tijdsvork (hetzij voormiddag, hetzij namiddag) meedelen binnen dewelke de techniek vermoedelijk bij u zal aankomen.

4.4. Indien u klachten hebt over ENGIE (Home) Maintenance, kan u de (Home) Services lijn contacteren, een e-mail versturen aan home@engie.com of kan u schriftelijk een klacht indienen op het volgende adres: ENGIE, Home Services, Simón Bolívarlaan 36, B-1000 Brussel.

5. Uw verplichtingen

U verbindt zich ertoe:

- ENGIE op de hoogte te brengen van de belangrijkste kenmerken van uw Installatie (merk, type, bouwjaar, energietype, ...). Deze laatste informatie dient u aan ENGIE te bezorgen via de Pagina "je gegevens van je verwarmingsketel";
- ENGIE onmiddellijk te informeren over elke aanpassing of vervanging van uw Installatie via de (Home) Services lijn of via de Pagina "je gegevens van je verwarmingsketel" of dit schriftelijk te melden via e-mail op home@engie.com of op het volgende adres: ENGIE, Home Services, Simón Bolívarlaan 36, B-1000 Brussel;
- een parkeerplaats voor te behouden in de nabijheid van het Installatieadres, desgevallend op uw kosten;
- de door ENGIE gestuurde techniek toegang te verschaffen tot het Installatieadres om het onderhoud te kunnen uitvoeren;
- om ENGIE op schriftelijke wijze te informeren van de (veiligheids)risico's die verbonden zijn aan uw activiteit en/of het Installatieadres waar het onderhoud zal worden uitgevoerd door ENGIE en/of de techniek, en dit voorafgaand aan het begin van de uitvoering van het onderhoud;
- om de nodige maatregelen te nemen opdat uw Installatie normaal functioneert zonder technische problemen, zelfs als de Installatie niet in werking is, en ervoor te zorgen dat uw Installatie ten allen tijde conform is aan de toepasselijke wetgeving en/of reglementering;
- om ENGIE een reinigingsattest van de schoorsteen of het rookgasafvoerkanaal, individueel of collectief, voor te leggen (het vegen van de schoorsteen of het rookgasafvoerkanaal is niet in het onderhoud inbegrepen); ENGIE behoudt zich het recht voor om geen onderhoud uit te voeren zonder reinigingsattest en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van werkzaamheden die door derden aan de schoorsteen of het rookgasafvoerkanaal worden uitgevoerd;
- de door de techniek ingevulde interventiefiche en de onderhoudsdocumenten te ondertekenen, ook in geval van vaststelling van niet-conforme Installatie. In dit laatste geval dient u de techniek toe te laten om een foto van uw Installatie

te nemen teneinde de toestand van de Installatie objectief vast te leggen. Indien ENGIE u de mogelijkheid biedt om de interventiefiche te ondertekenen door gebruik te maken van een digitale handtekening, aangebracht op een computerscherm met een speciale pen, dan vormt het feit dat u daarvan gebruik maakt een geldig bewijs in rechte van uw aanvaarding.

Het niet naleven van deze verplichtingen kan leiden tot een vertraging in de uitvoering van het onderhoud of de niet-uitvoering ervan. U erkent en aanvaardt dat in dit geval ENGIE niet aansprakelijk kan zijn voor de eventuele gevolgen van deze niet-naleving door u, onder meer in geval van niet-respect van de wettelijke onderhoudscyclus van uw Installatie. U vrijwaart ENGIE in dit verband voor elke eventuele aanspraak van een derde.

Bij het vaststellen van foutief aangeleverde informatie of indien uw Installatie zich in één van de situaties bevindt zoals beschreven in artikel 2.2 of 2.3, behoudt ENGIE zich het recht voor om uw Installatie uit te sluiten van de toepassing van dit Contract, en de verplaatsingskosten evenals 30 minuten voor bijkomende werkuren in regie, zoals voorzien in de prijsfiche, aan te rekenen.

6. Veiligheid en niet-conforme Installaties

6.1. ENGIE wijst er u op dat de werkzaamheden die door haar en/of de techniek worden uitgevoerd op het Installatieadres (veiligheids)risico's met zich kunnen meebrengen al naar gelang de soort werkzaamheden. Deze risico's zijn eigen aan het onderhoud van een verwarmingsinstallatie.

6.2. Indien de techniek vaststelt dat uw Installatie in een dermate slechte staat is dat geen onderhoud kan worden uitgevoerd zonder gevaar voor de veiligheid, is ENGIE niet gehouden het gevraagde onderhoud uit te voeren en kan ENGIE het Contract onmiddellijk beëindigen zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dit geval is het Artikel 3.6 van toepassing.

6.3. Indien de techniek vaststelt dat uw Installatie niet (meer) voldoet aan de wettelijke voorschriften en dus niet-conform is, neemt hij onmiddellijk de vereiste wettelijke maatregelen. Er bestaan 2 types niet-conforme Installaties:

- Type 1: de Installatie vertoont een niet-conformiteit die moet hersteld worden binnen de termijn zoals weergegeven op het attest voor periodieke controle van uw Installatie. Het onderhoud kan niettemin worden uitgevoerd en u verbindt zich ertoe dat de vereiste herstelling wordt uitgevoerd binnen de gestelde termijn. Indien ENGIE bij het volgende onderhoud vaststelt dat de vereiste herstelling niet werd uitgevoerd, behoudt ENGIE zich het recht voor om het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dit geval is het artikel 3.6 van toepassing. ENGIE behoudt zich eveneens het recht voor om u de verplaatsingskosten aan te rekenen alsook 30 minuten voor bijkomende werkuren in regie zoals voorzien in de prijsfiche.
- Type 2: de Installatie vertoont een niet-conformiteit die voldoende ernstig is en een onmiddellijke herstelling vereist. In dit geval zal de techniek de gastoevoer, geheel of gedeeltelijk, onmiddellijk moeten onderbreken en dit totdat het gebrek of de gebreken die een onmiddellijk gevaar betekenen zijn weggenomen. Het onderhoud kan niet worden uitgevoerd. In dit geval behoudt ENGIE zich het recht voor het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dit geval is het Artikel 3.6 van toepassing. ENGIE behoudt zich eveneens het recht voor om u de verplaatsingskosten aan te rekenen alsook 30 minuten voor bijkomende werkuren in regie, zoals voorzien in de prijsfiche.

Bij een niet-conformiteit type 1 wordt een gele sticker op de niet-conforme Installatie aangebracht, bij een niet-conformiteit type 2 is de aangebrachte sticker rood.

6.4. ENGIE kan u, indien gewenst, via de techniek ondersteuning bieden voor het in conformiteit stellen van uw Installatie. De techniek kan u hiervoor een prijs offerte opmaken. Dergelijke interventie valt buiten dit Contract.

7. Prijs, facturatie en betaling

7.1. Bent u klant bij ENGIE voor de levering van energie, dan heeft u de keuze om ENGIE hetzij gedurende de Onderhoudsperiode een vast maandelijks bedrag te betalen voor de uitvoering van het onderhoud,

hetzij ENGIE een éénmalig bedrag te betalen nadat het onderhoud werd uitgevoerd, zoals hierna vermeld.

7.2. Het maandelijks bedrag van het onderhoud, zoals voorzien in de prijsfiche, komt op uw energiefactuur met een aparte vermelding en volgt het facturatie ritme van uw energiefacturen (maandelijks, tweemaandelijks, ...). Desgevallend wordt uw domiciliëring dienovereenkomstig aangepast.

7.3. Eénmalige betaling nadat het onderhoud werd uitgevoerd: de optie van éénmalige betaling houdt in dat u ENGIE een éénmalig bedrag dient te betalen nadat het onderhoud werd uitgevoerd, zoals voorzien in de prijsfiche.

7.4. Bent u geen klant bij ENGIE voor de levering van energie, dan dient u ENGIE een éénmalig bedrag te betalen nadat het onderhoud werd uitgevoerd, zoals voorzien in de prijsfiche.
Indien u in de loop van het Contract geen klant meer bent van ENGIE voor de levering van energie en u voor maandelijks betalingen gekozen hebt, overeenkomstig artikel 7.1., blijft u uw facturen met betrekking tot dit Contract maandelijks ontvangen.

7.5. De prijs van het onderhoud, zoals voorzien in de prijsfiche, omvat hetzij een jaarlijks onderhoud (van 1 Installatie op stookolie) voor een standaardduur van 1uur en 15 minuten, hetzij een jaarlijks onderhoud (van 1 Installatie op aardgas), hetzij één onderhoud om de twee jaren (van 1 Installatie op aardgas) voor een standaardduur van 45 minuten. Elke overschrijding van voormelde duurtijden of elke bijkomende interventie wordt gefactureerd aan de prijzen voor bijkomende werkuren in regie zoals voorzien in de prijsfiche, per halfuur en per begonnen halfuur.

7.6. De verplaatsingskosten zijn in de prijs van het onderhoud inbegrepen, voor zover de techniek geen extra verplaatsingen dient uit te voeren. De verplaatsingskosten zijn voorzien in de prijsfiche. Nutteloze verplaatsingen van een techniek (bijvoorbeeld indien u niet op het Installatieadres bent op het moment van de afspraak of indien het onderhoud niet kon worden uitgevoerd omdat de Installatie niet toegankelijk was of uitgesloten is op basis van artikel 2.2 of 2.3 of omwille van een niet-conformiteit type 2) worden u eveneens gefactureerd, alsook 30 minuten bijkomende werkuren in regie, overeenkomstig de bedragen zoals voorzien in de prijsfiche. Indien de techniek niet aanwezig is op de afspraak, hebt u eveneens recht op een forfaitaire vergoeding zoals voorzien in de prijsfiche, tenzij in geval van overmacht ingeroepen door ENGIE of door de techniek, of indien de techniek u minstens één (1) werkdag voor de voorziene datum van de afspraak heeft verwittigd van een onverwachte vertraging. Het annuleren of uitstellen van de afspraak door u moet minstens één (1) werkdag voor de voorziene datum van de afspraak gemeld worden. Indien u ENGIE minder dan één (1) werkdag voor de voorziene datum van de afspraak verwittigt, dan zal u een nutteloze verplaatsing aangerekend worden.

7.7. Vervangonderdelen en de daarmee verbonden werkuren zijn niet in de prijs van het onderhoud inbegrepen. De vervangonderdelen worden u gefactureerd aan de bruto catalogusprijs van de fabrikant die ze heeft geleverd en de werkuren worden u gefactureerd aan de prijzen voor bijkomende werkuren in regie zoals voorzien in de prijsfiche .

7.8. Alle prijzen voorzien in de prijsfiche worden jaarlijks op 1 april aangepast overeenkomstig de volgende formule:

$$\text{Nieuwe prijs} = \text{Oude prijs} * [0,2 + 0,8 (s'/ s)]$$

Waar:

- Oude prijs = de prijs van toepassing vóór de indexering;
- s'= gemiddeld uurloon vermeerderd met de sociale lasten en verzekeringen voor werknemers in de bouwsector (voor werkgevers die meer dan 20 werklieden tewerkstellen / categorie D) voor de maand januari voorafgaand aan de datum van de prijsaanpassing (nl. januari jaar Y);
- s= gemiddeld uurloon vermeerderd met de sociale lasten en verzekeringen voor werknemers in de bouwsector (voor werkgevers die meer dan 20 werklieden tewerkstellen / categorie D) voor de maand januari van het jaar voorafgaand aan de datum van de prijsaanpassing (nl. januari jaar Y-1);
Het gemiddeld uurloon vermeerderd met de sociale lasten en verzekeringen voor werknemers in de bouwsector is

raadpleegbaar op <https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/specifieke-sectoren/bouw/prijsherzieningsindexen>.

Indien voor de maand januari van het lopende jaar (nog) geen index is gepubliceerd wanneer de aanpassing wordt berekend, wordt de index van de dichtstbijzijnde gepubliceerde maand gebruikt.

De bovengenoemde prijsaanpassing wordt elk jaar automatisch toegepast voor de Onderhoudsperiode volgend op die waarin de prijsaanpassing werd berekend.

7.9. U dient de facturen van ENGIE binnen de veertien (14) kalenderdagen na Ontvangst te betalen. U kan enkel betalen via overschrijving of domiciliëring.

7.10. Als u uw factuur niet tijdig betaalt stuurt ENGIE u een herinnering. Betaalt u niet tijdig na de herinnering, dan stuurt ENGIE u een ingebrekestelling. Indien u na de vervalttermijn vermeld in de ingebrekestelling uw facturen nog niet hebt voldaan, behoudt ENGIE zich het recht voor om de uitvoering van dit Contract op te schorten. De kosten van herinneringen en ingebrekestellingen zijn te uwen laste. Bij wanbetaling kan ENGIE u interesten aanrekenen, aan de wettelijke intrestvoet, vanaf de vervaldatum van de factuur.
Hebt u recht op betaling van ENGIE, ingevolge een foutieve facturatie door ENGIE dan hebt u tevens recht op de betaling van interesten aan de wettelijke intrestvoet. De kosten van uw herinneringsbrieven en ingebrekestelling zijn in dit geval ten laste van ENGIE.

7.11. Onverminderd de bepalingen van artikel 7.8, kan ENGIE (i) op elk ogenblik wijzigingen van de prijzen en/of de voorwaarden die niet in uw nadeel zijn doorvoeren door u hiervan op voorhand te informeren via documenten die u aan huis of per e-mail ontvangt en/of via de website van ENGIE www.engie.be en (ii) de prijzen en/of voorwaarden van het Contract in uw nadeel wijzigen door u minstens twee (2) maanden voor het einde van de lopende Onderhoudsperiode hiervan te informeren per post of per e-mail. Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de Ontvangstdag; gebeurt de kennisgeving per e-mail, dan is dit de datum van verzending. Indien u de prijsverhoging en/of nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet u ENGIE dat via de Pagina "je gegevens van je verwarmingsketel" of via de (Home) services lijn meedelen binnen de maand vanaf uw Ontvangst van de kennisgeving van ENGIE. Deelt u ENGIE uw weigering tijdig mee, dan houdt dit automatisch in dat u uw Contract zonder kosten of schadevergoeding opzegt, om te eindigen op de dag waarop anders de nieuwe prijzen en/of voorwaarden van kracht zouden worden, d.w.z. op de 1^{ste} dag van de nieuwe Onderhoudsperiode. Afwezigheid van tijdige kennisgeving van uw weigering zal daarentegen betekenen dat u de nieuwe prijzen en/of voorwaarden van ENGIE aanvaardt.

8. Waarborg

ENGIE waarborgt de vervangonderdelen volgens de modaliteiten bepaald door de fabrikant die de onderdelen heeft geleverd. Indien u een Consument bent doen de bepalingen van dit artikel of om het even welke andere contractuele voorwaarde geen afbreuk aan uw wettelijke rechten volgens de wetgeving op de verkoop van gebruiksgoederen in de artikelen 1649bis tot 1649octies van het oud Burgerlijk Wetboek (voor zover van toepassing).

9. Bescherming van uw persoonsgegevens

9.1. ENGIE is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Contractuele 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 ENGIE contacteren via data.protection.be@engie.com of via post, ENGIE Belgium Data Protection Simón Bolívarlaan 36, B-1000 Brussel.

9.2. ENGIE kan uw persoonsgegevens verwerken om redenen van beheer van haar 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 ENGIE haar schuldvorderingen kan ENGIE de door u overgemaakte persoonsgegevens combineren met informatie (inclusief persoonsgegevens) die ENGIE van derden en/of uit publieke bronnen verkregen heeft 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.

9.3. Uw persoonsgegevens worden verwerkt door ENGIE en door de volgende derden om voormelde doelen te verwezenlijken: haar callcenters, de netbeheerders, haar commerciële partners (bijvoorbeeld techniekers van producten verbonden aan haar producten, zoals onder andere verwarming, zonnepanelen, isolatie), incassobureaus en tussenpersonen op wie ENGIE een beroep doet voor het beheer van haar schuldvorderingen, haar verbonden vennootschappen (bijvoorbeeld ENGIE sa, Sungevity, Cozie) en de bevoegde autoriteiten. Deze derden zijn gevestigd in België, Frankrijk, Zweden, de Verenigde Staten, India en eventueel in andere landen. Indien ENGIE samenwerkt met derden die in landen buiten de EER gevestigd zijn, die niet in een adequaat beschermingsniveau voor uw persoonsgegevens voorzien, legt ENGIE 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. ENGIE behoudt zich 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.

9.4. U kunt toegang verkrijgen tot uw persoonsgegevens of de rechtzetting of schrapping ervan vragen via www.engie-benelux-privacy.be of door ENGIE een brief te sturen aan ENGIE Electrabel CMT, Simón Bolívarlaan 36, 1000 Brussel. Op dezelfde wijze kan u zich verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of ENGIE vragen om de verwerking ervan te beperken. U kan ENGIE eveneens vragen uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere leverancier over te maken. Via dezelfde weg kunt u uw toestemming intrekken of ENGIE 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 ENGIE contacteren zoals hiervoor vermeld of kunt u terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit www.privacycommission.be.

10. Elektronische communicatie

10.1. Door het afsluiten van uw Contract, verklaart u zich akkoord met het feit dat ENGIE alle berichten aangaande uw Contract(en) met ENGIE, via e-mail verstuurd. 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 verhuus.

10.2. Indien u uw Contract online afsluit of ervoor kiest om uw facturen en berichten daaromtrent via e-mail te ontvangen, verstuurt ENGIE uw facturen en berichten daaromtrent met inbegrip van herinneringen enkel nog via e-mail, in de mate van het mogelijke. Dit wil zeggen dat u uw facturen en berichten daaromtrent met inbegrip van herinneringen niet meer op papier via de post zal ontvangen, en is de elektronische factuur de enige officiële factuur. U staat zelf in voor het downloaden en bewaren van uw elektronische facturen. ENGIE houdt uw facturen gedurende twee (2) jaar ter beschikking in de ENGIE klantenzone. Indien u domiciliëring en het ontvangen van uw facturen via e-mail combineert, ontvangt u geen tussentijdse facturen via e-mail, enkel uw afrekening.

10.3. Indien u ingevolge de voorgaande artikelen de informatie aangaande uw contract(en) en/of uw facturen en berichten daaromtrent met inbegrip van herinneringen via e-mail ontvangt, engageert u 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.

11. Aansprakelijkheid

11.1. De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing, onverminderd dwingende wettelijke bepalingen van aansprakelijkheid die er voorrang op hebben. Niets in dit Contract ontslaat ENGIE van haar aansprakelijkheid van haar opzet of grove fout of die van haar aangestelden of lasthebbers.

11.2. ENGIE is enkel aansprakelijk voor (i) rechtstreekse materiële schade die voortvloeit uit haar fout of die van haar aangestelden, en (ii) overlijden of lichamelijk letsel ten gevolge van een doen of nalaten van haar of van haar aangestelden. De aansprakelijkheid van ENGIE, zowel contractueel als buitencontractueel, is beperkt tot 1.250.000€ per schadegeval. ENGIE is niet aansprakelijk voor winstderving, inkomensverlies, verlies van verwachte besparing, tijdverlies, gederfd inkomen, verlies van gegevens, en immateriële en/of onrechtstreekse schade.

11.3. Het is uw verantwoordelijkheid om het onderhoud van uw Installatie binnen de wettelijke termijnen te laten uitvoeren. ENGIE garandeert enkel dat vanaf de uitvoering van het 1^{ste} onderhoud onder toepassing van dit Contract, de daaropvolgende onderhoudsperiodes steeds gepland worden binnen de toepasselijke Onderhoudsperiode, tenzij u de verzoeken van ENGIE voor het plannen van een afspraak niet beantwoordt. In dit geval behoudt ENGIE zich het recht voor om het Contract te beëindigen overeenkomstig artikel 3.5.

11.4. In geval van klachten behoudt ENGIE zich het recht voor om een onafhankelijke derde de Installatie en het uitgevoerde onderhoud te laten controleren. Indien de klacht ongegrond blijkt, zal u een forfaitair bedrag van 50,00 € aangerekend worden.

12. Overmacht

12.1. ENGIE kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of gebreken in de uitvoering van het Contract die het gevolg zijn van omstandigheden buiten haar wil om en van onvoorziene gebeurtenissen die ze niet had kunnen voorkomen (overmacht).

12.2. Een geval van overmacht betekent elke gebeurtenis of omstandigheid die ENGIE verhindert of beperkt in de naleving van haar verplichtingen onder dit Contract, die niet binnen haar de redelijke controle valt en die ENGIE niet kon voorkomen of overwinnen met redelijke ijver en vooruitziendheid. Als overmacht gelden de volgende gevallen (niet limitatieve opsomming), voor zover ze binnen het bereik vallen van de voornoemde definitie van overmacht: brand, aardbeving, ijs, orkaan, tornado, uitzonderlijk zware regen- of sneeuwval of stormen of elk andere natuurramp; oorlogshandelingen of vijandelikheden (verklaard of niet verklaard), invasie, gewapend conflict of handeling van buitenlandse vijand, embargo, revolutie, ordeverstoring, opstand, burgerlijk oproer, sabotage, terrorisme of dreiging van zulke handelingen; staking, sociale conflicten en andere gelijkaardige gebeurtenissen.

13. Deelbaarheid

13.1. Indien een clause van deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar wordt verklaard krachtens een bepaling van het toepasselijk recht, wordt de betreffende clause of het betreffende deel ervan geacht geen deel uit te maken van dit Contract, en blijft de wettigheid, geldigheid en afdwingbaarheid van de overige clauses van dit Contract behouden.

13.2. In dergelijk geval zal elke partij haar best doen om onmiddellijk en te goeder trouw te onderhandelen over een nieuwe geldige clause die de oorspronkelijke bedoeling van de partijen zo dicht mogelijk benadert en hetzelfde of een zo gelijkaardig mogelijk economisch effect heeft.

14. Afstand

Het niet uitoefenen of uitstellen door een partij van een clause, recht of rechtsmiddel krachtens dit Contract mag niet worden beschouwd als

een afstandsverklaring van dit clause, recht of rechtsmiddel of van enig ander clause, recht of rechtsmiddel dat zij krachtens dit Contract heeft. Evenzo staat de gedeeltelijke uitoefening van een recht of rechtsmiddel krachtens dit Contract niet in de weg aan de latere uitoefening van enig aanvullend recht of rechtsmiddel of de uitoefening van enig ander recht of rechtsmiddel krachtens dit Contract.

15. Overige voorwaarden

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

15.2. Het Belgische recht is van toepassing.