

# Algemene voorwaarden van Eneco Belgium nv ("Eneco") bij een overeenkomst voor de levering en teruglevering van elektriciteit en/of levering van aardgas in België met betrekking tot consumenten en klein-professionele klanten (versie 01/09/2021)

## Artikel 1. Definities

In het kader van de deze overeenkomst moet worden verstaan onder:

- Aansluitingspunt: de fysieke plaats waar de aansluiting verbonden is met het distributienet.
- Consument: iedere natuurlijke persoon die elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten gebruikt en afneemt voor niet beroepsmatige doeleinden.
- Contract: het contract voor de Levering, gebruik en desgevallend Teruglevering van elektriciteit en/of afname en gebruik van aardgas en/of aanverwante diensten tussen jou en Eneco, samen met de eventuele bijlagen zoals vermeld in artikel 2.1.
- Datum van kennisgeving: de datum waarop een communicatie wordt verzonden of de datum vermeld in de communicatie. Voor briefwisseling per post wordt de postdatum vermeerderd met drie kalenderdagen.
- Eneco/wij: Eneco Belgium nv, met maatschappelijke zetel in 2800 Mechelen, Battelsteeneeweg 4551, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0683.948.879, met als telefoonnummer 015 25 66 66 en e-mailadres [welcome@eneco.be](mailto:welcome@eneco.be).
- Klant/jij: iedere Consument of Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas die van Eneco elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten afneemt en gebruikt.
- Klein-professionele klant voor elektriciteit: iedere natuurlijke of rechtspersoon die elektriciteit, aardgas of aanverwante diensten van Eneco gebruikt en afneemt, gedeeltelijk dan wel uitsluitend voor professionele doeleinden, en waarvan het jaarlijkse verbruik voor al zijn Aansluitingspunten op het transport- of distributienet lager is dan 100 MWh elektriciteit;
- Klein-professionele klant voor aardgas: iedere natuurlijke of rechtspersoon die elektriciteit, aardgas of aanverwante diensten van Eneco gebruikt en afneemt, gedeeltelijk dan wel uitsluitend voor professionele doeleinden, en waarvan het jaarlijkse verbruik voor al zijn Aansluitingspunten op het transport- of distributienet lager is dan 100 MWh aardgas;
- Levering: de levering door Eneco aan de Klant van elektriciteit en/of aardgas tot aan het Aansluitingspunt.
- Teruglevering: de levering door de Klant van zelfgeproduceerde en (via het Aansluitingspunt) op het elektriciteitsdistributienet geïnciteerde elektriciteit aan Eneco.

De andere begrippen worden gedefinieerd in de toepasselijke wetgeving en reglementering, onder andere in de technische reglementen. Door het aangaan van een Contract met Eneco, ga je akkoord met deze algemene voorwaarden.

## Artikel 2. Jouw Contract

- Jouw Contract met Eneco omvat de overeenkomst inzake afname en gebruik van elektriciteit en/of aardgas en desgevallend Teruglevering, de huidige algemene voorwaarden aangevuld met, of gewijzigd door eventuele bijzondere voorwaarden, de tariefkaart en de eventuele latere schriftelijk vastgelegde wijzigingen.
- Je geeft ons de toestemming om in jouw naam al het nodige te doen voor de goede uitvoering van het Contract, onder andere het starten, annuleren of opzeggen van een procedure voor het wijzigen van leverancier.
- Het Contract wordt gesloten onder opschortende voorwaarde van onze aanvaarding na controle van alle nuttige elementen, onder meer:
  - of aan de technische voorwaarden om jou te beleveren is voldaan;
  - of de contractuele voorwaarden en de tariefkaart die jij hebt aanvaard, van toepassing zijn en gelden op het ogenblik dat wij jouw Contract ontvingen;
  - in geval van twijfel over jouw solvabiliteit of in geval van schulden bij ons, dat je, op ons verzoek, jouw eerdere schulden voor aardgas en elektriciteit aanzuivert en/ of een waarborg betaalt en/of jouw schulden via domiciliëring betaalt;Indien wij het Contract weigeren, zullen wij jou binnen 30 kalenderdagen nadat wij het Contract ontvangen hebben, op de hoogte brengen.
- Indien jouw Contract op afstand wordt gesloten (bijvoorbeeld via de website [www.eneco.be](http://www.eneco.be)) of buiten de verkooppunten van onze onderneming of van onze partners, zal het Contract schriftelijk worden bevestigd (bv. via brief, e-mail of andere duurzame drager).
- Wanneer wij jou verzoeken een waarborg te stellen, treedt het Contract pas in werking wanneer alle voorwaarden zijn vervuld. Een waarborg is gelijk aan het geschatte verbruik van meerdere maanden en moet binnen de 15 kalenderdagen na ons verzoek zijn gesteld. Het exacte bedrag, de modaliteiten m.b.t. de berekening, betaling en vrijgave, worden in het Verzoek toegelicht.
- Tijdens de volledige duur van het Contract kunnen wij informeren naar jouw solvabiliteit als Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas. Op basis van objectieve criteria, zoals de betalingsachterstand van twee facturen, kunnen wij een waarborg eisen, bijvoorbeeld een bankwaarborg of een waarborg voor een waarde gelijk aan meerdere maanden geschat verbruik.
- Je bent verantwoordelijk voor het tijdig en correct meedelen van de noodzakelijke gegevens voor de afname en gebruik, alsook de wijzigingen ervan, zoals meetgegevens, verhuus en facturatieadres.

## Artikel 3. Duur en einde

- De Levering start op het ogenblik waarop wij voor jou als leverancier zijn geregistreerd in het toegangsregister van de netbeheerder. Indien de Levering vóór de ondertekening van het Contract is gestart, wordt het Contract geacht te zijn in werking getreden op de datum waarop de Levering is gestart. Ingeval van verkoop op afstand of verkoop buiten de onderneming aan een Consument, zullen wij jou beginnen leveren na het verstrijken van je herroepingstermijn, tenzij je ons uitdrukkelijk zou verzoeken om al eerder te beginnen leveren.
- Jouw Contract heeft een bepaalde of onbepaalde duur afhankelijk van wat er in jouw Contract wordt vermeld.
- Je kunt jouw Contract schief of onbepaalde duur of bepaalde duur schriftelijk (bv. via brief of e-mail) opzeggen zonder kosten en mis naleving van een opzegperiode van één maand. We maken je er uitdrukkelijk attent op dat de louterde opzegging door jou bij Eneco niet voldoende is om een Aansluitingspunt effectief af te sluiten. De afsluiting van het Aansluitingspunt of de kennisgeving van de wijziging van leverancier via de netbeheerder wordt, voor dit Aansluitingspunt, beschouwd als een opzegging van het Contract door jou.
- Indien jouw Contract van onbepaalde duur is, kunnen wij het op ieder moment schriftelijk opzeggen met een opzeg van twee maanden. Indien wij wetttelijk verplicht zouden zijn om jouw Contract van onbepaalde duur te deactiveren omdat het niet langer een actief aangeboden product is, zal een nieuw contractvoorstel worden overgemaakt ten minste twee maanden vóór de deactivatie van het betrokken product dan wel desgevallend ten minste twee maanden vóór afloop van de geldende prijsgarantie zoals bepaald in het Contract.
- Indien jouw Contract van bepaalde duur is, wordt het op het einde van de termijn automatisch verlengd voor een duur gelijk aan de initiële duur, tenzij anders bepaald in jouw Contract en onder voorbehoud van wettelijke wijzigingen en verdergaande wijzigingen in de bepalingen van de bepalingen van artikel 6 van de algemene voorwaarden. Indien wij het Contract niet wensen te hernieuwen, of je kan zelf afzien van de hernieuwing door ons dit één maand vóór de hernieuwing schriftelijk mee te delen. Indien het wetttelijk verboden zou zijn om jouw Contract van bepaalde duur te hernieuwen of verlengen, zal ten minste twee maanden voor de einddatum van jouw Contract een nieuw contractvoorstel worden overgemaakt.
- Het Contract loopt in alle gevallen door zolang wij in het toegangsregister vermeld staan als verantwoordelijk voor de Levering op jouw Aansluitingspunt.

## Artikel 4. Herroeping (verkoop op afstand/buiten de onderneming)

- Als Consument, voor zover het gaat over een overeenkomst tot stand gekomen via verkoop op afstand of via verkoop buiten de onderneming, kun je binnen een termijn van 14 kalenderdagen, kosteloos en zonder motivering jouw Contract herroepen. Deze termijn gaat in op de dag waarop je in kennis wordt gesteld van de ontvangst van jouw contract.
- Indien je het Contract wenst te herroepen, stuur je ons een ondubbelzinnige verklaring per brief of e-mail waarin je jouw beslissing mededeelt. Deze verklaring moet je sturen naar Eneco Belgium nv, Battelsteeneeweg 4551, 2800 Mechelen ofwel per e-mail naar [welcome@eneco.be](mailto:welcome@eneco.be). Je kunt, zonder dat je daartoe verplicht bent, het modelformulier gebruiken dat je van onze website kunt downloaden.
- Indien je gevraagd hebt om de Levering van aardgas en/of elektriciteit reeds te starten tijdens de herroepingstermijn, betaal je, in geval van herroeping, een bedrag proportioneel aan de reeds geleverde hoeveelheid aardgas en/of elektriciteit tot het ogenblik van jouw kennisgeving van herroeping.

## Artikel 5. Prijs

- De Klant is de energieprijis verschuldigd die door Eneco is vastgelegd op basis van de tariefkaart die op het ogenblik van de ondertekening van de overeenkomst van kracht is.
- De energieprijis wordt vermeerderd met de BTW (indien voor jou van toepassing), belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, taksen en toeslagen (van welke aard ook), distributie- en transportkosten, alsook met de bijdrage voor groene energie en/of warmtekrachtkoppeling die Eneco kan of moet aanrekenen. Eventuele wijzigingen van deze prijsrelementen die buiten de verantwoordelijkheid van Eneco vallen, zullen, zelfs met terugwerkende kracht, volledig worden doorgerekend aan de Klant. Een prijsjumulatie of prijsjofferte is een inschatting van de totaalprijs op jaarbasis. Het uiteindelijke jaarbedrag hangt onder meer af van je werkelijk verbruik en de naleving van eventuele voorwaarden.
- Eneco kan de prijzen en de wijzigingen mis naleving van de bepalingen van artikel 6 van de algemene voorwaarden. Jij kan in dat geval altijd jouw overeenkomst opzeggen overeenkomstig artikel 6 van de algemene voorwaarden.
- Eneco zal alle door de netbeheerder aangerekende kosten aan de Klant door factureren. In de gevallen toegestaan door de geldende regelgeving, rekent Eneco de Consument, die als wanbetaler wordt beschouwd, rechtstreeks de plaatsingskosten van de budgetmeter aan die bij zijn verhuus wordt gestalleerd op zijn nieuwe adres.
- Promotionele kortingen worden toegekend mis naleving van de promotionele voorwaarden. Promotionele kortingen kunnen niet gecumuleerd worden, tenzij anders voorzien of met jou overeengekomen.
- In geval van Teruglevering is Eneco de vergoeding verschuldigd die door Eneco is vastgelegd op basis van de tariefkaart die op het ogenblik van de ondertekening van de overeenkomst van kracht is. De vergoeding die Eneco verschuldigd is aan de Klant in geval van Teruglevering wordt bij Consumenten verrekend met de energieprijis (met inbegrip van de prijsrelementen vermeld in artikel 5.2) die de Klant verschuldigd is aan Eneco voor de door de Klant van Eneco afgenomen en verbruikte elektriciteit.

## Artikel 6. Wijziging van de prijzen en de voorwaarden

- Wij kunnen de voorwaarden van het Contract van bepaalde of onbepaalde duur, de vaste energieprijis of de indexeringsformule voor jouw variabele energieprijis wijzigen indien deze wijzigingen niet als gevolg hebben dat je situatie minder voordelig is dan voorheen en indien wij jou deze informatie op voorhand meedelen via post, e-mail en/of via website.
- Bij een wijziging van de contractvoorwaarden of tarieven in jouw nadeel bij een Contract van onbepaalde duur, brengen wij jou hiervan ten minste twee maanden vóór de vankrachtwording van de wijzigingen, schriftelijk per brief of per e-mail op de hoogte. Je kunt deze wijzigingen weigeren door, kosteloos en zonder enige schadevergoeding, conform de procedure beschreven in artikel 3 het Contract op te zeggen.
- Wanneer een Contract van bepaalde duur na de einddatum wordt hernieuwd met aanpassing van de voorwaarden of tarieven in jouw nadeel, brengen wij jou hier ten minste twee maanden vóór de einddatum schriftelijk per brief of per e-mail op de hoogte. Je kan deze hernieuwing weigeren door, kosteloos en zonder enige schadevergoeding, conform de procedure beschreven in artikel 3 het Contract op te zeggen. Wanneer je tegen je eerdere afname van elektriciteit, of van bepaalde duur niet hebt ingestemd met de voorgestelde hernieuwing en niet bent overgestapt naar een andere leverancier, leveren wij aan jou overeenkomstig het tarief en de voorwaarden voor het goedkoopste product binnen ons huidige aanbod waarvan de kenmerken (vaste/variabele prijs, groene stroom, duur, diensten, online overeenkomst, enz.) het dichtst aanleunen bij jouw Contract.
- De bevestigingsprocedure is niet van toepassing op wijzigingen van andere bestanddelen van de prijs dan de energieprijis, zoals gedefinieerd in artikel 5. Deze wijzigingen vallen buiten onze wijl en zullen telkens wanneer nodig worden toegepast.
- Wij kunnen eveneens de vaste prijs of de indexeringsformule van de variabele prijs op ieder ogenblik wijzigen:
  - wanneer het reglementair kader wordt gewijzigd en dit de prijs beïnvloedt;
  - wanneer een parameter uit de indexeringsformule van de variabele energieprijis verdwijnt, niet meer of niet meer regelmatig wordt gepubliceerd.In deze gevallen zullen wij de energieprijis of de parameter voor de indexering van de variabele energieprijis naar een gelijkwaardige parameter aanpassen en brengen wij jou zo spoedig mogelijk op de hoogte van deze wijziging.

## Artikel 7. Facturatie en meting van het verbruik

- De netbeheerder stelt jouw verbruik en desgevallend injectie in geval van Teruglevering vast en geeft het periodiek aan ons door. Normaal gezien gebeurt dit één keer per jaar, tenzij je, en voor zover technisch mogelijk, hebt gekozen voor een maandelijkse afrekening. Bij bepaalde wijzigingen die wij vanop afstand hebben uitgelezen, heeft opgenomen of die je zelf hebt doorgegeven. Zorg ervoor dat de meterstanden die je doorgeeft, correct zijn. Wanneer de netbeheerder niet over een geldige meterstand beschikt, doet hij een schatting. Voor zover het technisch mogelijk is, kan jij ook kiezen om het verbruik per kwartier te laten meten. Deze keuze geldt tot de volgende afrekening.
- Tenzij anders overeengekomen, schrijf je aan ons de voorschotten voor de Levering over. Deze voorschotten zijn gebaseerd op het geschatte bedrag van jouw volgende jaarlijkse afrekeningsfactuur, met een minimum van 5 EUR, zonder rekening te houden met de mogelijkheid dat je nog geen jaarlijkse afrekening hebt ontvangen. Het bedrag dat je niet hebt betaald wordt automatisch geïncasseerd door de netbeheerder gebruikt. Je kunt op ieder ogenblik via [my.eneco.be](mailto:my.eneco.be) of bij onze klantendienst vragen om het bedrag van de volgende voorschotten aan te passen. Ingeval je kiest voor een maandelijkse afrekening zullen geen voorschotten opgemaakt worden.
- Wanneer wij jouw meterstanden van de netbeheerder ontvangen, stellen we een afrekeningsfactuur op. Deze afrekeningsfactuur houdt rekening met de reeds gefactureerde voorschotten. Indien je daarvoor hebt gekozen en voor zover

het technisch mogelijk is, stellen we een maandelijkse afrekeningsfactuur op. In dit geval houdt de facturatie rekening met het reële verbruik van de maand en kan de maandelijkse facturatie sterk variëren. Deze keuze geldt tot de volgende afrekening.

- Indien je meent dat de meterstanden op jouw factuur niet correct zijn, gelieve ons dan te contacteren zodat wij een rechtzetting kunnen vragen bij de netbeheerder. Na akkoord van de netbeheerder, maken wij op die basis een correctie aan de factuur.
- Wanneer je meent dat jouw meter niet correct werkt, contacteer dan jouw netbeheerder om dit probleem te melden.

## Artikel 8. Betaling

- Iedere betaling gebeurt via overschrijving of domiciliëring.
- Iedere factuur moet worden betaald uiterlijk op de vervaldatum vermeld op de factuur. In geval van domiciliëring wordt de betaaltermijn eveneens pas op de vervaldatum van de factuur aangeboden aan de financiële instelling.
- Wanneer je, na verrekking van eventuele onbetaalde facturen, een tegoed hebt, betalen wij jou binnen de vijftien dagen indien wij jouw rekeningnummer kennen. Bij een latijndagige terugbetaling of in het geval van foutieve facturatie en op voorwaarde dat je niet onder een andere compensatieprocedure valt, kun je ons vragen om jou de bedragen te betalen waarnaar in dit artikel wordt verwezen, eventueel vermeerderd met de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daarvan, nalatighedsinstrenten tegen de wettelijke instrestvoet en dit vanaf de datum waarop de terugbetaling moest gebeuren.
- Indien je jouw factuur niet binnen de vermelde termijn betaalt of indien de betaling per domiciliëring mislukt, bijvoorbeeld omdat je deze hebt geweigerd of omdat er niet genoeg geld staat op jouw rekening, dan ben je interesten verschuldigd vanaf de vervaldatum van je factuur. Deze interesten worden berekend op basis van de wettelijke rente indien je een Consument bent of aan de rente van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties in de andere gevallen. Wij kunnen jou ook een forfaitaire schadevergoeding vragen die gelijk is aan 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 EUR.
- Voor iedere herinnering rekenen we jou tot 8 EUR en voor iedere ingebrekestelling tot 20 EUR aan indien je Consument bent. Voor Klein-professionele klanten voor elektriciteit en/of aardgas heeft Eneco recht op een vergoeding van 12 EUR per verstuurd aanmaning en 10 EUR per verstuurd ingebrekestelling, indien het openstaande bedrag minder dan 5000 EUR bedraagt. Indien het openstaande bedrag meer dan 5000 EUR bedraagt, dan bedragen de kosten van herinneringen en ingebrekestellingen 0,4% van het openstaande factuurbedrag. Onverminderd het recht van Eneco op een vergoeding voor kosten van gerechtelijke en/of buitengerechtelijke innig die ingevolge deze overeenkomst worden gemaakt, indien je een Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas bent. De herinnering sturen we naar jou per post of per e-mail op het door ons laatste gekende e-mailadres.
- Laattijdige betaling van één factuur heeft voor gevolg dat alle andere facturen, ook al was daarvoor een betalingstermijn verleend, onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder ingebrekestelling.
- Een betaling door jou wordt geacht een voldoening te zijn van de oudste openstaande factu(u)r(en).
- Indien je jouw factuur niet betaalt op de dag van de nodige documenten binnen de twaalf maanden volgend op de Datum van kennisgeving van de factuur. Na deze termijn aanvaard je op definitieve en onvoorwaardelijke wijze onze schuldvergoeding.
- Wanneer wij een factuur moeten rechtzetten, beschikken wij eveneens over twaalf maanden om dit te doen. Indien de rechtzetting kan worden toegeschreven aan een derde partij, bijvoorbeeld de netbeheerder, dan geldt een rechtzettingstermijn zoals bepaald in de toepasselijke reglementering en is deze beperking van 12 maanden niet van toepassing.
- Als Consument kun je ons vragen om de jaarafrekening of de slotafrekening uit te sluiten van betaling door domiciliëring en te rekenen op een andere wijze van betaling, zoals een bankrekening of een andere rekening.
- Vlaanderen: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn vastgelegd. Meer informatie op [www.vreg.be](http://www.vreg.be).
- Wallonië: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn vastgelegd, meer bepaald de plaatsing van een budgetmeter voor de Consument. Meer informatie op [www.cwape.be](http://www.cwape.be).
- Brussels Hoofdstedelijk Gewest: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn vastgelegd. Meer informatie op [www.brugel.be](http://www.brugel.be).
- Indien je vaststellen dat we voor eenzelfde Klant herhaaldelijk een marktbericht dienen uit te sturen na herhaaldelijke regularisatie van een situatie van wanbetaling, behouden we ons het recht voor om hiervoor een administratieve kost aan te rekenen van 50 EUR per marktbericht.

## Artikel 9. Verhuus

- Bij verhuus looft jouw Contract door op het nieuwe adres tenzij je als Consument vraagt om het Contract stop te zetten.
- Indien je verhuist, moet je ons hiervan in kennis stellen vóór de verhuismoment. De meterstanden bezorg je ons op de verhuismoment of uiterlijk 10 dagen (Klein-professionele klanten voor elektriciteit en/of aardgas) of 30 dagen (Consument) na de verhuismoment. In dit geval stopt de facturatie op het oude adres op de verhuismoment zoals bevestigd door de netbeheerder. Indien je ons niet, of niet tijdig vermittigt, blijven de verplichtingen onder het Contract gelden, dus ook de betaling van de (door wie dan ook) afgenomen energie. Bij gebreke aan tijdige vermittiging zal Eneco evenwel niet langer gehouden zijn tot vergoeding van energievergoeding (door wie dan ook).
- Voor het meedelen van de meterstanden van het oude of het nieuwe adres gebruik je bij voorkeur het energie-overnamedocument ([www.eneco.be](http://www.eneco.be)) of aanvaarg. Dit document moet door alle betrokkenen worden ondertekend. In dit geval worden de meterstanden geacht niet onderling te worden betwist.
- Om de bevoorradingscontinuïteit te verzekeren, dienen we te beschikken over de gegevens van de nieuwe bewoner van het adres dat je verlaat. Indien je deze gegevens niet hebt, dan geef je ons de gegevens van de eigenaar door.

## Artikel 10. Onderbreking van de Levering

- Wij kunnen de Levering en/of Teruglevering vroegtijdig stoppen of onderbreken, zonder gerechtelijke tussenkomst noch schadevergoeding en rekening houdend met de beschermingsmaatregelen vermeld in artikels 8.9 tot 8.12
  - indien je één of meerdere artikelen van het Contract niet hebt nageliefd, meer bepaald met betrekking tot jouw betalingsverplichtingen;
  - indien wij vaststellen dat je niet aan de voorwaarden van het Contract voldoet;
  - wanneer er aanwijzingen zijn dat jouw financiële situatie als Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas van dien aard is dat je jouw betalingsverplichtingen niet zal kunnen nakomen. In dat geval, wanneer je een Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas bent, ben je van rechtswege een annuleringsvergoeding verschuldigd van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 EUR, onder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 10 en een recht om de terugbetaling te eisen van de reële schade die niet door de bovenvermelde clausule zou worden gedekt.
- De Levering kan eveneens worden onderbroken:
  - in geval er geen aansluitingsovereenkomst werd afgesloten met de netbeheerder of wanneer de aansluitingsovereenkomst met de netbeheerder geheel of gedeeltelijk werd geannuleerd;
  - in geval van stopzetting of onderbreking van de distributie door de netbeheerder;
  - of op bevel van een overheid.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid

- In geval van schade moet iedere klacht binnen de 30 dagen – volgend op het schadegeval of volgend op de datum waarop het schadegeval redelijkerwijze kon worden vastgesteld, schriftelijk aan ons worden gericht, anders vervallen de rechten.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor zaken die wettelijk vallen onder de aansprakelijkheid van jouw netbeheerder, meer bepaald de kwaliteit of de continuïteit van de Levering en de meting van je energieverbruik. In het geval van dergelijke schade moet je rechtstreeks aanspraak maken op de netbeheerder. Tenzij anders overeengekomen, zijn wij niet aansprakelijk voor jouw elektrische installatie of jouw Aansluitingspunt.
- Behoudens andersluidende bepaling in onderhavig Contract en een eventuele regionale schaderegeling inzake energie, kunnen wij hoogstens aansprakelijk zijn voor lichamelijke en directe materiële schade die het gevolg is:
  - van de niet naleving van de essentiële verplichtingen van dit Contract;
  - van bedrog, een zware fout of een opzettelijke fout;
  - van een handeling of nalaten van onze kant in geval van overlijden of lichamelijke letsels.
- Een schadevergoeding voor voornoemde schade is beperkt tot de bedragen die wij hebben kunnen factureren en van jou hebben ontvangen in de loop van het contractjaar waarin het schadegeval zich heeft voorgedaan. Deze beperking is niet van toepassing in geval van overlijden of lichamelijke schade berokkend aan de Klant als gevolg van een handeling of nalatigheid van onze kant.
- Iedere vergoeding voor immateriële schade, zoals exploitatieschade, winstverlies, productieverlies of inkomensverlies is uitsluitend uitgesloten.
- De aansprakelijkheid van Eneco betreffende de verborgen gebreken zoals gedefinieerd door de artikelen 1641 tot 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek is uitgesloten wanneer Eneco aantoonbaar dat het gebrek niet kon worden gedetecteerd.

## Artikel 12. Privacy

Door uitdrukkelijk in te stemmen en akkoord te gaan met dit Contract, geef je aan de privacy policy van Eneco gelezen te hebben en akkoord te gaan met de verwerking van je persoonsgegevens volgens de privacy policy van Eneco. Je vindt de meest recente versie van de privacy policy van Eneco op <https://eneco.be/nl/privacybeleid>

## Artikel 13. Overmacht

Eneco kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer Eneco haar verplichtingen, die voortvloeien uit onderhavige overeenkomst, om andere redenen niet kan uitvoeren of niet kan uitvoeren op tijdstipen van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: iedere gebeurtenis die jij noch wij redelijkerwijze kunnen controleren, met inbegrip van, maar niet uitsluitend, onderbrekingen van het transport, van de transmissie en van de distributie, defect of niet werking van de systemen van de netbeheerders, fout uit hoofde van de netbeheerder, uitzonderlijke weersomstandigheden, staking, enz. Wanneer het geval van overmacht ten minste één maand duurt, kunnen de partijen de overeenkomst gedeeltelijk of volledig beëindigen mis schriftelijk akkoord, zonder mogelijke aanspraak tot schadevergoeding.

## Artikel 14. Varia

- Jouw Contract is onderworpen aan het Belgisch recht. De eventuele betwistingen betreffende de uitvoering of de interpretatie van jouw Contract kunnen, naar keuze van de eisende partij, worden voorgelegd aan de rechter van de woonplaats van de verwerfer of aan de rechter van de plaats waar de betwiste verplichtingen werden of moeten worden uitgevoerd.
- Wij hebben het recht om jouw Contract geheel of gedeeltelijk zonder je toestemming over te dragen op voorwaarde dat een dergelijke overdracht voor jou niet minder gunstige voorwaarden leidt (onder meer met betrekking tot de waarborgen). Je hebt in geen geval het recht om jouw Contract over te dragen.
- De nietigheid van een clausule van het Contract leidt niet tot de nietigheid van het volledige Contract.

## Artikel 15. Communicatie en klachten

Voor alle communicatie, vragen of klachten kun je de klantendienst van Eneco contacteren. Wij trachten jou zo snel als mogelijk te antwoorden.

- per brief: Eneco Belgium nv, Battelsteeneeweg 4551, 2800 Mechelen
  - per telefoon: Tel. 015 25 66 66
  - per e-mail: [welcome@eneco.be](mailto:welcome@eneco.be)
  - op de website: [eneco.be/nl/contact](http://eneco.be/nl/contact)
- Heb je geen gezamenlijke oplossing gevonden met ons? Dan kun je je steeds wenden tot de Federale Ombudsdienst voor Energie. Weet wel dat zij enkel kunnen optreden nadat je vooraf eerst een oplossing probeerde te vinden samen met ons. Meer info op <https://www.ombudsmannenergie.be/nl>

Indien jouw Contract met Eneco online werd afgesloten, kan je beroep doen op het ODR platform voor onlinebslechting van je geschil (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

## Artikel 16. E-communicatie

Kies je voor e-communicatie, dan gebeurt de communicatie vanuit Eneco standaard via e-mail. Je ontvangt berichten, zoals de contractbevestiging, en jouw facturen, inclusief jaarafrekeningen, dus niet meer op papier via de post. De digitale factuur is de enige officiële factuur. Je kan je facturen ook raadplegen in een digitaal archief op de persoonlijke klantentzone My Eneco waar ze gedurende 18 maanden beschikbaar blijven. Je bent verantwoordelijk voor het voldoen aan de op jou van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de wettelijke administratie en de bewaarplicht. Je bent verantwoordelijk voor de geldigheid en de correcte mededeling van het door jou opgegeven e-mailadres. Je engageert je om geregeld jouw e-mail te lezen en zorgt ervoor dat jouw mailbox toestaat om de e-mails afkomstig van Eneco te kunnen ontvangen. Je brengt Eneco onmiddellijk op de hoogte van enige wijziging in jouw e-mailadres. Een foutieve mededeling van jouw e-mailadres of niet-tijdige mededeling van het gewijzigde e-mailadres kan je niet inroepen als rechtvaardiging van niet (tijdige) betaling als Klant. Indien Eneco vaststelt dat de e-mails jou niet kunnen worden bezorgd, kan Eneco eenzijdig beslissen om over te schakelen naar papieren communicatie.