

Algemene Voorwaarden van Energie 2030 Agence nv voor residentiële klanten

(Versie 07.2021)

1. Contract

Uw Contract met Energie 2030 bestaat uit deze Algemene Voorwaarden (AV), de Bijzondere Voorwaarden van het energiecontract en de prijzen (BV), en voor het Waalse en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de bijlage openbare dienstverplichtingen energie. In geval van tegenstrijdigheid hebben de BV voorrang op de AV. Uw Contract heeft betrekking op de levering van elektriciteit en/of aardgas. Indien wij u de mogelijkheid bieden om onze contractuele voorwaarden te aanvaarden door gebruik te maken van een unieke code die u telefonisch activeert, een webapplicatie, een webformulier of een e-mail, dan vormt het feit dat u daarvan gebruik maakt een geldig bewijs in rechte van uw aanvaarding van onze contractuele voorwaarden.

2. Definities

Het **Afnamepunt** is het punt waar wij u elektriciteit of aardgas ter beschikking stellen. Het is geïdentificeerd in de BV door een adres en heeft een unieke EAN-code. De **Netwerkkosten** zijn de tarieven voor het gebruik van het distributienet en voor de ondersteunende diensten, evenals de periodieke tarieven voor de aansluiting op het distributienet voor elektriciteit of aardgas, alsook de tarieven voor het gebruik van het transportnet voor elektriciteit of aardgas. De **Ontvangstdag/Ontvangst** is de derde werkdag na de verzending van het document. Een werkdag is elke dag van de week met uitzondering van zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen. **Groene stroom**: energie opgewekt uit duurzame energiebronnen, conform met de karakteristieken van groene energie, gedefinieerd door de geldige wet in Wallonië, het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en in Vlaanderen.

3. Aanvang, duur en beëindiging

3.1. De BV bepalen de duur van het Contract. Indien het Afnamepunt zich in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest bevindt, respectieert Energie 2030 de minimumlevensduur van 3 jaar. De duur van het Contract begint te lopen op de startdatum van de levering. Tenzij anders bepaald in de BV, wordt een Contract jaarlijks hernieuwd voor de duur van 1 jaar. De levering van energie kan maar starten op voorwaarde dat:
- ENERGIE 2030 als leverancier voor het Afnamepunt in het toegangsregister van de distributienetbeheerder (DNB) is geregistreerd;
- uw aansluiting al is aangesloten op het distributienet en niet buiten dienst is gesteld; en
- in het geval van een nieuwe aansluiting of een afgesloten aansluiting, de opening van de meters door de DNB is uitgevoerd.
Het contract is nietig indien het werd afgesloten in de loop van een procedure tot plaatsing van een budgetmeter, opgesteld door een andere leverancier.

3.2. De levering kan maar beginnen na afloop van uw herroepingstermijn. Dit is de termijn waarbinnen u ons schriftelijk kan meedelen dat u het Contract dat u met ons hebt afgesloten wenst te herroepen. Indien u het Contract telefonisch hebt afgesloten, dient u uw Contract te bevestigen, en beschikt u vervolgens over een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen te rekenen vanaf onze Ontvangst van uw bevestiging. Indien u het Contract op een andere wijze dan telefonisch hebt afgesloten, beschikt u over een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen te rekenen vanaf uw Ontvangst van onze schriftelijke bevestiging van uw Contract.

3.3. U kan uw Contract op ieder moment beëindigen, zonder verbrekingsvergoeding, mits het respecteren van een schriftelijke opzeg van één maand. Indien de DNB ons meedeelt dat u van energieleverancier bent veranderd, geldt dat voor ons als voldoende kennisgeving van uw opzegging, voor zover de opzegtermijn werd gerespecteerd. Energie 2030 kan een Contract van onbepaalde duur beëindigen op elk moment mits een schriftelijk opzeg van 2 maanden. Energie 2030 kan een Contract van bepaalde duur beëindigen mits een schriftelijke opzeg ten laatste 2 maanden vóór de afloop van de lopende periode.

4. Prijzen

4.1. Onze energieprijzen worden vermeerderd met:
- de btw;
- alle belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, toeslagen en lasten, 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;
- de Netwerkkosten.

4.2. Onze tariefkaarten geven informatie over de prijzen en voorwaarden.

4.3. De prestaties die de DNB voor u uitvoert in het kader van het afsluiten, het uitvoeren of het beëindigen van uw Contract, alsook alle kosten die hij ons rechtstreeks factureert en die betrekking hebben op uw Afnamepunt(en) zijn niet inbegrepen in onze prijzen en worden u dus doorgerekend.

5. Wijziging van voorwaarden en prijzen

5.1. Wijzigingen van de prijzen en/of de voorwaarden die niet in uw nadeel zijn kunnen wij op elk ogenblik doorvoeren door u op voorhand hiervan te informeren via documenten die u aan huis of per e-mail ontvangt en/of via onze website.

5.2. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel bij contracten van onbepaalde duur, gelden de volgende regels: Deze prijsverhogingen en/of wijzigingen kunnen wij doorvoeren door u minstens 2 maand op voorhand hiervan te informeren per post of per email. Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de Ontvangstdag; gebeurt de kennisgeving per email, dan is dit de datum van verzending. Indien u de prijsverhoging en/of nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet u ons dat schriftelijk meedelen binnen de maand vanaf uw Ontvangst van onze kennisgeving. Deelt u ons 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. U dient dan desgevallend tijdig een andere leverancier te kiezen. Afwezigheid van tijdige kennisgeving van uw weigering zal daarentegen betekenen dat u onze nieuwe prijzen en/of voorwaarden aanvaardt.

5.3. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel bij contracten van bepaalde duur, gelden de volgende regels: Deze prijsverhogingen en/of wijzigingen kunnen wij enkel doorvoeren wanneer (1) wij u kennis geven van ons voorstel van nieuwe prijzen en/of voorwaarden per post of per email, minstens 2 maanden voor het einde van de lopende duur van uw Contract (waarbij de kennisgeving, indien gedaan per post, zal geacht worden gebeurd te zijn op de Ontvangstdag, en indien gedaan per email, op de datum van zijn verzending), (2) de voorgestelde nieuwe prijzen en/of voorwaarden pas van kracht worden na afloop van de lopende duur van uw Contract, en (3) u uitdrukkelijk, op papier of aan de hand van een andere duurzame drager, instemt met de nieuwe prijzen en/of voorwaarden. Indien u niet akkoord gaat met ons voorstel, dan moet u ons daarvan schriftelijk kennisgeven, minstens een maand vóór de afloop van de lopende periode van uw Contract. Uw zijden geacht worden uw weigering te ontvangen op de Ontvangstdag. Uw kennisgeving van weigering houdt tevens 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. U dient dan desgevallend tijdig een andere leverancier te kiezen. Indien u niet uit akkoord met de nieuwe prijzen en/of voorwaarden uitdrukkelijk bevestigt en bovendien ook niet van leverancier bent veranderd bij de afloop van de lopende duur van uw Contract, dan zullen wij na die afloop u blijven bevelen, maar dan aan de prijzen en voorwaarden van ons goedkoopste equivalent product van bepaalde duur. Met ons goedkoopste equivalent product wordt bedoeld ons contract dat het meest aansluit bij het Contract dat u tot dan toe had, rekening houdende met de volgende criteria: exclusief online-contract of niet, vaste of geïndexeerde energieprijzen (waarbij echter geen rekening wordt gehouden met eventuele, al dan niet tijdelijke, kortingen of promoties die op dat ogenblik gelden), de duur van het contract, en de in het contract inbegrepen voorwaarden. Wij zullen u de prijzen en voorwaarden van ons goedkoopste equivalent product meedelen kort na de afloop van de duur van uw vorige Contract. Evenwel, indien deze prijzen en voorwaarden overeenstemmen met het voorstel dat wij u eerder hadden overgemaakt, en wij u dat bij de kennisgeving van ons voorstel hebben bevestigd, moeten wij u geen nieuwe kennisgeving doen van de prijs en/of de voorwaarden waaraan u verder wordt belevend, en wordt u geacht te hebben ingestemd met dat voorstel.

5.4. Als u verhuist wordt het Contract verdergezet op uw nieuwe adres en worden de gegevens van de BV aangepast. Omwille van administratieve redenen dient u ENERGIE 2030 bij verhuis tenminste 7 kalenderdagen vóór de geplande verhuisdatum te vernietigen. Om een correcte slotfactuur te kunnen opmaken, moet u ons, uiterlijk 30 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, uw nieuw adres, 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. Hiervoor gebruikt u het energie-overnamedocument.

6. Aansprakelijkheid

6.1. De netbeheerders staan in voor de continuïteit van de levering van energie en de kwaliteit van de geleverde energie overeenkomstig de bepalingen vervat in de toepasselijke wetgeving en reglementen. Bijgevolg zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. In geval van schade ten gevolge van een onderbreking of een beperking van of onregelmatigheid in de levering van uw energie, dient u uw DNB aan te spreken. De leverancier is enkel verantwoordelijk als deze onderbreking op zijn wederrechtelijke aanvraag gebeurd of in gevolg van een verwerkings- of facturatiefout.

6.2. Onverminderd het voorgaande en onverminderd de eventuele toepassing van een gewestelijke schadevergoedingsregeling inzake energie, zijn wij en u 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 onze facturen voor het betrokken product voor de periode van 12 maanden die het ontstaan van de schade voorafgaat, 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. Wij en u zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, productieverlies of gedefeerde inkomsten.

6.3. Voor zover onze aansprakelijkheid in het gedrag zou komen ten gevolge van verborgen gebreken in de zin van artikel 1641 tot 1649 B.W., is onze aansprakelijkheid in elk geval uitgesloten indien wij kunnen aantonen dat het gebrek onnaspeurbaar was.

7. Facturatie – interesten en kosten – rechtzetting

7.1. De opname van uw meterstanden en de berekening van uw energieverbruik gebeurt door de DNB. Deze bezorgt deze gegevens aan ons, zodat wij op basis daarvan uw (maandelijks of jaarlijkse) afrekening kunnen opmaken.

7.2. Indien uw meteropname maandelijks gebeurt, sturen wij u een maandelijks afrekening. Indien wij uw maandelijks verbruiksgegevens niet tijdig ontvangen van de DNB hebben wij het recht de maandelijks afrekening te verrekken aan de hand van een geschat verbruik. Dit geschat verbruik wordt verrekend van zodra wij uw verbruiksgegevens van de DNB hebben ontvangen.

Indien uw meteropname jaarlijks gebeurt, sturen wij u voorschotfacturen waarvan het bedrag bepaald wordt door uw berekend verbruiksprofiel bepaald door uw DNB. U hebt het recht ons een herziening te vragen van het bedrag van de tussentijdse facturen, in welk geval wij u binnen een redelijke termijn zullen informeren of wij aan uw verzoek gevolg kunnen geven. De voorschotfacturen worden verrekend via uw afrekening. Wij berekenen uw afrekening over een periode van 1 jaar, of een kortere periode indien u op dat moment nog geen volledig jaar klant bij ons bent. Indien wij uw verbruiksgegevens niet onmiddellijk na de meteropname ontvangen, wordt uw verbruik aangevuld met een deel berekend verbruik voor de periode tussen de meteropname en de afrekeningsdatum. Dit berekend verbruik wordt op uw volgende afrekening verrekend op basis van uw werkelijk verbruik voor die periode.

7.3. U dient onze facturen uiterlijk binnen de 15 kalenderdagen na de Ontvangstdag te betalen. Hierbij hebt u de keuze tussen een overschrijving of een domiciliëring. In dit laatste geval voorzien wij een minimumtermijn van 15 kalenderdagen tussen de Ontvangstdag van uw afrekening en de uitvoering van de domiciliëringsoverdracht. Indien u zich conform de regelgeving inzake betalingsdiensten verzet tegen de betaling per domiciliëring van een factuur, worden u hiervoor geen kosten aangerekend. U hebt het recht om de afrekening of slotfactuur uit te sluiten van de betaling via domiciliëring. Indien uit uw afrekening blijkt dat wij u een bedrag verschuldigd zijn, zullen wij u binnen een termijn van 15 kalenderdagen vanaf de Ontvangstdag terugbetalen. Indien u over een budgetmeter beschikt, wordt het saldo in uw voordeel alleen op uw aanvraag betaald. Indien wij niet over uw rekeningnummer beschikken gaat deze termijn van 15 kalenderdagen pas in vanaf het moment dat wij op de hoogte zijn gebracht van dit nummer.

In geval van betalingsmoeilijkheden, kunnen wij u een afbetalingsplan toekennen. Dit afbetalingsplan zal bestaan uit maximum 12 mensualiteiten en zal opgesteld worden op basis van uw betalingshistoriek.

7.4. Klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd door de klant. Facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. Facturen kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde, zoals de DNB, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie.

7.5. Als u uw factuur niet tijdig betaalt sturen wij u een herinnering. Betaalt u niet tijdig na onze herinnering, dan sturen wij u een ingebrekestelling. Wij behouden ons het recht voor om bij niet-betaling het Contract te beëindigen conform de wetgeving inzake openbare dienstverplichtingen.

7.6. De kosten van herinneringen (max. 7,50 € per brief) en ingebrekestellingen (max. 15 € per brief) zijn te uwen laste. Dit geldt eveneens voor de verrichtingen die de netbeheerder voor u realiseert en ons rechtstreeks aanreken.

7.7. Bij wanbetaling kunnen wij u interesten aanrekenen, aan de wettelijke intrestvoet, vanaf de vervaldatum van de factuur.

7.8. Hebt u recht op betaling van ons, ingevolge onze foutieve facturatie of onze laattijdige terugbetaling, dan hebt u tevens recht op de betaling van interesten aan de wettelijke intrestvoet, tenzij de gewestelijke regelgeving in dat geval voorziet in een schadevergoeding. De kosten van uw herinneringsbrieven en ingebrekestelling zijn te uwen laste.

8. Waarborg

In de volgende gevallen kunnen wij u voor de duur van uw Contract een waarborg vragen:
- indien u klant bij ons wilt worden nadat uw contract met uw vorige energieleverancier 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 voortgaand 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.

Deze waarborg zal maximum 3 maal de waarde van een gemiddeld verschuldigd maandbedrag bedragen. 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 betaald, betalen wij u de waarborg terug op eenvoudig verzoek.

Indien uw Afnamepunt zich in het Brussels Gewest bevindt, kunnen wij een waarborg vragen indien u een offerte aanvraagt maar u bij ons een openstaande schuld heeft.

9. Bescherming van uw persoonsgegevens

9.1. ENERGIE 2030 is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, geeft u aan kennis te hebben genomen en het aanvaarden van de Privacy policy van ENERGIE 2030, dat u kan terugvinden via de link www.energie2030.be/images/documents/privacy_policy_NL.pdf. Dit artikel is maar een samenvatting en in geval van tegenstrijdigheid tussen dit artikel en de Privacy policy, heeft deze laatste voorrang. Voor elke vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan u ons contacteren via email aan service@energie2030.be of telefonisch onder +32 (0)87 63 24 44.

9.2. ENERGIE 2030 kan uw persoonsgegevens verwerken om redenen van beheer van onze voormalige, toekomstige en huidige klanten. Dit omvat o.a. het beheren en het uitvoeren van uw contracten met ENERGIE 2030, 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 klantenzone, de bescherming van de rechten, eigendom of veiligheid van ENERGIE 2030, van haar klanten of derden (de strijd tegen fraude, het beheer van geschillen of juridische procedures, het beheer van de wettelijke of reglementaire verplichtingen van ENERGIE 2030 inbegrepen), de boekhouding van ENERGIE 2030 en het beheer van de schuldvorderingen van ENERGIE 2030 (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 ENERGIE 2030, op het gerechtvaardigde belang van ENERGIE 2030 (vnl. direct marketing), op de wettelijke verplichtingen van ENERGIE 2030, of op uw toestemming. In dit laatste geval kan u uw toestemming steeds intrekken. Voor het beheren van uw leveringscontract, worden uw persoonsgegevens uitgewisseld met de partner-vernootschappen van ENERGIE 2030 (d.w.z. volledige naam, adres, email-adres, telefoonnummer, leveringsadres, klantnummer, nummer van aandeelhouderschap, contractnummer en aantal aandelen) als de toekenning van een contract en/of bepaalde voordelen in natura van de aandeelhouderschap of het aantal aandelen afhankelijk is.

9.3. Uw persoonsgegevens worden verwerkt door ons en door de volgende derden om bovenstaande doelen te om te zetten: de netbeheerders, onze commerciële partners (bijvoorbeeld de BRP, Haulogy, Intec, BTSsystems), incassobureaus en tussenpersonen op wie wij een beroep doen voor het beheer van onze schuldvorderingen, onze verbonden vennootschappen (bijvoorbeeld ENERGIE 2030 scrl, Clean Power Europe SCE) en de bevoegde autoriteiten. Uw gegevens worden niet langer dan nodig voor bovenstaande doelen bewaard.

10. Overdracht

Wij mogen het Contract overdragen aan een derde mits wij ervoor zorgen dat u daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht zullen wij u daarvan inlichten.

11. Volmacht

Tenzij u ons uitdrukkelijk en schriftelijk van het tegendeel kennisgeeft, hebben wij van u volmacht om in uw naam:

- uw verbruiksgegevens over de laatste 3 jaren op te vragen bij de DNB.
- in geval van een leverancierswissel, uw lopende contract bij uw vorige leverancier op te zeggen.

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. Verwerkers van dit Contract worden niet als derden beschouwd voor de toepassing van dit artikel.

13. Toepasselijk recht

Het Belgische recht is van toepassing.

