

## Algemene Voorwaarden van Electrabel nv (hierna “ENGIE” of “wij”) voor professionele klanten (versie 202109)

### 1. Contract

Uw Contract met ENGIE bestaat uit deze Algemene Voorwaarden (AV), de Bijzondere Voorwaarden en de prijzen (BV). In geval van tegenstrijdigheid hebben de BV voorrang op de AV. Uw Contract heeft betrekking op de levering van elektriciteit of aardgas (energie) of op de producten en/of diensten die u los van uw energie aankoopt. Er wordt telkens een afzonderlijk Contract afgesloten voor elk van deze energieën, deze producten en/of diensten.

Indien wij u de mogelijkheid bieden om onze contractuele voorwaarden te aanvaarden door gebruik te maken van een webformulier of e-mail of een unieke code die u telefonisch of via een webapplicatie activeert, dan vormt het feit dat u daarvan gebruik maakt een geldig bewijs in rechte van uw aanvaarding van onze contractuele voorwaarden.

Indien wij uw standaardleverancier zijn is dit Contract van toepassing krachtens de wettelijke voorschriften die ENGIE hebben aangeduid als standaardleverancier.

### 2. Definities

- Het *Afneempunt* is het punt waar wij u elektrisch vermogen 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.

### 3. Aanvang, duur en beëindiging

3.1. De BV bepaalt de duur van het Contract. De duur van het Contract begint te lopen op de datum van aanvang van de levering. Tenzij anders bepaald in de BV, wordt een Contract van bepaalde duur verder gezet voor telkens één jaar.

De levering van energie kan maar aanvangen op voorwaarde dat:

- ENGIE als leverancier voor het Afneempunt 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.

3.2. De levering kan maar aanvangen 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 Ontvangstdag 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 1 maand. Indien u op uw Afneempunt op jaarbasis meer verbruikt dan 100 MWh elektriciteit of 100 MWh aardgas, berekend op basis van uw geschat jaarlijks verbruik (EAV) zoals bepaald door de DNB, geldt in afwijking van het voorgaande, dat u uw Contract van bepaalde duur enkel kan beëindigen op het einde van de lopende duur mits een schriftelijke opzeg ten laatste 1 maand voor de afloop van de lopende periode. Indien u uw Contract beëindigt voor de afloop van de lopende duur, bent u ons een opzegvergoeding verschuldigd die gelijk is aan 3 maal de waarde van het gemiddeld verschuldigd maandbedrag berekend op basis van de 12 voorgaande maanden of de laatste jaarfactuur of een kortere periode indien u nog geen 12 maanden klant bij ons bent. 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.

Wij kunnen een Contract van onbepaalde duur op elk moment beëindigen met een schriftelijke opzeg van 1 maand.

Wij kunnen een Contract van bepaalde duur beëindigen mits een schriftelijke opzegten laatste 1 maand voor de afloop van de lopende periode.

Indien wij uw standaardleverancier zijn, zullen wij het Contract enkel beëindigen in de gevallen bepaald in artikel 7.8.

3.4. Het Contract wordt automatisch beëindigd in geval van faillissement of ontbinding van één van de partijen. De bedragen die verschuldigd zijn op het moment van het faillissement of de beslissing tot ontbinding worden onmiddellijk opeisbaar. In geval van gerechtelijke reorganisatie worden alle bedragen eveneens onmiddellijk opeisbaar en kan het Contract beëindigd worden indien betaling uitblijft binnen de 15 dagen na de ingebrekestelling.

### 4. Prijzen

4.1. De energieprijzen van ENGIE worden vermeerderd met:

- de btw;
- alle belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, toeslagen en lasten (*Toeslagen*), die ons door een bevoegde overheid worden opgelegd, die wij moeten of mogen doorrekenen aan onze klanten, en die betrekking hebben op of volgen uit onze activiteit, in de meest ruime zin van het woord, als leverancier van elektriciteit of aardgas;
- de Netwerkkosten.

4.2. Meer informatie over onze prijzen vindt u op onze website [www.engie.be](http://www.engie.be).

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

### 5. Wijziging van voorwaarden en prijzen

5.1. Wij kunnen op elk moment wijzigingen doorvoeren van de prijzen en/of de voorwaarden die niet in uw nadeel zijn, op voorwaarde dat wij u hiervan op voorhand informeren via documenten die u aan huis of per e-mail ontvangt en/of via onze website [www.engie.be](http://www.engie.be).

5.2. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel gelden de volgende regels:

Deze prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden kunnen wij doorvoeren, op voorwaarde dat wij u minstens 2 maanden op voorhand hiervan 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 email, dan is dit de datum van verzending.

Indien u de prijsverhoging en/of nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet u ons dat per post 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. Als u verhuist wordt het Contract verder gezet op uw nieuwe adres en worden de gegevens van de BV in onderling overleg aangepast. Omwille van administratieve redenen dient u ENGIE bij verhuis tenminste 20 kalenderdagen vóór de geplande verhuisdatum te verwittigen. Om een correcte slotfactuur te kunnen opmaken, moet u ENGIE, uiterlijk 7 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, de stand van de meterindieners van de duim 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.

### 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.

6.2. Onverminderd het voorgaande zijn wij en u enkel aansprakelijk voor rechtstreekse materiële schade die voortvloeit uit zware fout. De vergoeding van deze schade wordt in elk geval beperkt tot een jaarlijks bedrag van 5% van de jaarfactuur (voor elektriciteit of andere producten en diensten) en 3% van de jaarfactuur (voor aardgas). Bij gebreke aan een jaarfactuur wordt het gemiddeld maandbedrag van de beschikbare facturen vermenigvuldigd met 12, of bij gebreke aan beschikbare facturen wordt het overgekoemde maandelijkse bedrag van de tussentijdse facturen vermenigvuldigd met 12. ENGIE en u zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, productieverlies, winstverlies en/of gederfde inkomsten. In het algemeen zijn u en ENGIE gehouden alle nodige redelijke maatregelen te nemen tot beperking van uw schade.

6.3. U en ENGIE nemen de verplichting op zich om de bepalingen van dit artikel ter kennis te brengen van uw/onzere verzekeraar(s).

### 7. Facturatie – interesten en kosten – rechtzetting - ontbinding

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 (maandelijkse of jaarlijkse) factuur kunnen opmaken.

Indien uw meteropname maandelijks gebeurt, zal ENGIE u maandelijks facturen sturen. Indien ENGIE u maandelijks verbruiksgegevens niet tijdig ontvangt van de DNB, kan ons geen enkele vertraging in de facturatie verweten worden. ENGIE behoudt zich bovendien het recht voor om te maandelijks factuur, desnoe ook te rekenen op basis van een geschat verbruik.

Indien uw meteropname jaarlijks gebeurt, zal ENGIE u tussentijdse facturen sturen, waarbij het bedrag van de tussentijdse facturen berekend wordt aan de hand van uw berekend verbruiksprofiel zoals bepaald door uw DNB. De tussentijdse facturen worden verrekend op het moment van uw jaarlijkse factuur. Wij berekenen uw jaarlijkse factuur over een periode van 1 jaar, of een kortere periode indien u het moment van opmaken van de jaarlijkse factuur 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 datum van de jaarlijkse factuur. Dit berekend verbruik wordt op uw volgende jaarlijkse factuur aangepast volgens uw werkelijk verbruik voor die periode.

7.2. Uw energieverbruik is steeds opeisbaar op de vervaldag van de betrokken factuur. Onze facturen vervallen de 15e kalenderdag na de Ontvangstdag en dienen dus ook betaald te worden binnen de 15 kalenderdagen.

7.3. Het protesteren van een factuur of van elk ander document met betrekking tot de verschuldigde bedragen moet, op straffe van onontvankelijkheid, binnen de 15 dagen na Ontvangst ervan worden bekendgemaakt. Bij gebreke aan protest binnen voormelde termijn, wordt de factuur of elk ander document verondersteld te zijn aanvaard.

Indien een fout in de facturatie wordt vastgesteld, zullen u en ENGIE overleggen om tot een oplossing te komen. U zal in elk geval het niet betwiste deel van de factuur betalen. Indien het betwiste deel van de factuur toch verschuldigd blijkt te zijn, zullen interesten verschuldigd zijn sinds de oorspronkelijke vervaldatum van de factuur, conform art. 7.5.

7.4. Rechtzetting is mogelijk tot 48 maanden na de uiterste betalingsdatum van de te verbeteren factuur. Facturen kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde (de DNB bijv.) aan de oorsprong ligt van de verkeerde of latijnde facturatie.

7.5. ENGIE heeft het recht om vanaf de vervaldatum van de factuur de betaling van interesten te vorderen, die berekend worden aan de interestvoet voorzien in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de betalingsachterstand bij handelstransacties of elke andere bepaling die deze wet zou vervangen. Deze interesten lopen van rechtswege en zonder ingebrekestelling. ENGIE heeft eveneens het recht om in geval van latijnde betaling een forfaitaire schadevergoeding te rekenen ten belope van 10% van het openstaande factuurbedrag, met een minimum van 50€.

7.6. Onverminderd de toepasselijke wettelijke bepalingen, zijn de kosten van herinneringen, ingebrekestellingen en invorderingen die ingevolge dit Contract door ENGIE worden gemaakt, ten uwen laste.

7.7. Bij latijnde betalingen heeft ENGIE het recht u te verzoeken een waarborg (m.n. in de vorm van een kaswaarborg) te stellen, die onherroepbaar is gedurende de gehele duur van het Contract verhoogd met 3 maanden, een bestaande waarborg te vermeerdere, en/of voorschotten te vragen. De waarborg en/of voorschotten kunnen ook, in de afwezigheid van latijnde betalingen, bij de ontbrekking van het Contract of tijdens de uitvoering ervan worden gevraagd indien objectieve en specifieke redenen dit rechtvaardigen. Het bedrag van de waarborg wordt berekend per energie en zal gelijk zijn aan 4 maal de waarde van een gemiddeld verschuldigd maandbedrag per energie met een minimum van 250€ per energie, indien uw verbruik gekend is. Indien uw verbruik niet gekend is, bedraagt de waarborg voor elektriciteit 500€ en voor aardgas 550€.

7.8. ENGIE heeft het recht om het Contract te beëindigen, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, in geval van niet naleving uwerzijds van één van de essentiële verplichtingen van dit Contract, aan dewelke niet wordt verholpen binnen een termijn van 15 kalenderdagen na ingebrekestelling. Worden beschouwd als essentiële verplichtingen (niet limitatieve opsomming): de betaling van de facturen op hun vervaldatum, het stellen van een garantie of de betaling van de gevraagde voorschotten. Indien wij naar aanleiding van een tekortkoming aan uw betalingsverplichting vragen een waarborg te stellen en/of voorschotten te betalen, en u daar niet tijdig gevolg aan geeft, hebben wij het recht om het Contract zonder nieuwe ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen.

### 8. Volmacht

U geeft mandaat aan ENGIE om in uw naam uw verbruiksgegevens over de laatste 3 jaren op te vragen bij de DNB met betrekking tot het (de) Afneempunt(en) bepaald in de BV.

### 9. Vertrouwelijkheid

U en ENGIE erkennen het vertrouwelijke karakter van de bepalingen van dit Contract. Zonder wederzijdse toestemming zullen deze niet aan derden meegedeeld worden, tenzij hun mededeling vereist wordt door de wet of een publieke overheid. Worden niet als derden beschouwd: de verzekeraar burgerlijke aansprakelijkheid, de eventuele verzekeringsmakelaar, de verwerkers waarvan sprake in artikel 10, partijen die dit Contract van ENGIE zouden overnemen ingevolge artikel 11 en de DNB.

### 10. Bescherming van uw persoonsgegevens

10.1. ENGIE is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, aanvaardt u aan kennis van de manier waarop de Privacybeleid van ENGIE, dat kan terugvinden via de link [www.engie.be/infoprivacybeleid](http://www.engie.be/infoprivacybeleid), 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](mailto: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 beheeren 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 beheeren van de toegang tot de klantenzone, 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/nv/privacyverklaring](http://www.quby.com/nv/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 naar [data.protection.be@engie.com](mailto: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.be/soluc\\_privacy.be](http://www.engie.be/soluc_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 aandiuiding 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](http://www.privacycommission.be).

### 11. Overdracht

U en ENGIE kunnen dit Contract overdragen aan een derde op voorwaarde dat deze laatste er zich voorafgaandelijk toe verbindt dit Contract na te leven. Voorafgaandelijk aan dergelijke overdracht zal de overdragende partij de andere partij schriftelijk op de hoogte brengen. In geval van overdracht van dit Contract door u, heeft ENGIE het recht om voorafgaandelijk een waarborg en/of voorschotten te vragen overeenkomstig de modaliteiten bepaald in artikel 7.7.

### 12. Toepasselijk recht

Elk geschil dat zich voordoet in het kader van huidig Contract is onderworpen aan het Belgisch recht.