

## Inhoudsopgave

Voorafgaande verklaring betreffende het herroepingsrecht.....	1
Artikel 1: Definities .....	1
Artikel 2: Identiteit van de energieleverancier .....	2
Artikel 3: Overeenkomst .....	7
Artikel 4: Aanvang, duur en beëindiging .....	7
Artikel 5: Verbruik, levering en meting .....	8
Artikel 6: Verhuis/overdracht.....	9
Artikel 7: Prijs .....	9
Artikel 8: Facturatie en betalingsvoorwaarden .....	10
Artikel 9: Aansprakelijkheid.....	11
Artikel 10: Wijzigingen aan de leveringsovereenkomst.....	12
Artikel 11: Overdracht .....	12
Artikel 12: Overmacht.....	12
Artikel 13: Volmacht .....	12
Artikel 14: Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.....	13
Artikel 15: Klachtenbehandeling .....	13
Artikel 16: Toepasselijk recht en geschillen .....	14
Artikel 17: Herroepingsrecht.....	14

## Voorafgaande verklaring betreffende het herroepingsrecht

***“De consument heeft het recht aan de energieleverancier mee te delen dat hij afziet van de overeenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen een herroepingstermijn die verstrijkt 14 kalenderdagen vanaf ontvangst van de bevestiging van de leveringsovereenkomst”***

Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, moet u de energieleverancier via een ondubbelzinnige verklaring (bijv. per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van deze beslissing. U kan hiervoor desgewenst gebruik maken van het hierbij gevoegde modelformulier voor herroeping. Als u heeft verzocht om de levering van gas/elektriciteit te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan wat reeds geleverd is op het moment dat u de leverancier in kennis stelt dat u de leveringsovereenkomst herroept.

### Artikel 1: Definities

- Consument/particuliere klant/huishoudelijke afnemer: natuurlijke persoon (minimum 18 jaar oud) die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen en woonachtig is op een fysiek adres in België. De consument geniet uitgebreide bescherming conform de Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming (Boek VI Wetboek van Economisch Recht) dewelke door de energieleverancier strikt wordt nageleefd.
- Zakelijke klant: natuurlijke persoon of rechtspersoon die (gedeeltelijk of uitsluitend) handelt in het kader van zijn professionele activiteit met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit én minder dan 100 MWh gas voor het geheel van zijn toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet. De zakelijke klant dient bij inschrijving een KBO-nummer mee te delen.
- Levering van energie: het voorzien van elektriciteit en/of aardgas op het afnamepunt.
- Leveringsovereenkomst: het geheel van de contractuele documenten tussen u en de energieleverancier, bestaande uit (i) de bijzondere voorwaarden (document waarin de prijs en/of tariefkaart, de duur van de levering en eventuele bijzondere bepalingen worden vermeld, (ii) huidige algemene voorwaarden evenals elke schriftelijke aanvulling of aanpassing daarvan. In geval van tegenstrijdigheden hebben de bijzondere voorwaarden altijd voorrang.
- Afnamepunt: het punt waar de energieleverancier u elektrisch vermogen of aardgas ter beschikking stelt. Een afnamepunt wordt gekenmerkt door een unieke EAN-code. Eén leveringsadres kan verschillende afnamepunten hebben.

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

- f) Netbeheerder: de beheerder van het nationaal, regionaal of lokaal net voor transmissie, het vervoer of de distributie van elektriciteit en/of aardgas.
- g) Nettarieven: de tarieven voor het gebruik van het distributie- en/of transportnet voor elektriciteit en/of aardgas.

**Artikel 2: Identiteit van de energieleverancier**

**Antargaz Belgium NV**

De Kleetlaan 5A  
1831 Diegem  
BTW-nummer : BE0881.334.278

Telefoonnummer : 02 246 00 00  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-18u00  
E-mail : agn-service.be@antargaz.be  
Website : www.antargaz.be

**Aspiravi Energy NV**

Thor Park 8300  
Poort Genk 8300  
3600 Genk  
BTW-nummer : BE0640.997.180

Telefoonnummer : 056 70 27 36  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : info@aspiravi.be  
Website : www.aspiravi.be

**Axpo Benelux SA**

Louizalaan 480  
1050 Brussel (Elsene)  
BTW-nummer : BE0810.770.639

Telefoonnummer : 026 27 49 50  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : info@frbelu@axpo.com  
Website : www.axpo.com

**Bayerngas Energy GmbH**

Poccistraße 9  
80336 München (Duitsland)  
BTW-nummer

Telefoonnummer : nvt  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : kontakt@bayerngas-energy.de  
Website : www.bayerngas-energy.de

**Belgian Eco Energy NV**

Bedrijvenlaan 3  
2800 Mechelen  
BTW-nummer : BE0829.482.335

Telefoonnummer : 015 28 13 50  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : info@bee.eu  
Website : www.bee.eu

**Belpower International NV**

Vilvoordsesteenweg 11  
1120 Brussel  
BTW-nummer : BE0806.140.571

Telefoonnummer : 02 421 99 99  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-15u00  
E-mail : nvt  
Website : www.belpower.be

**Comfort Energy NV**

Slachthuiskaai 28  
3500 Hasselt  
BTW-nummer : BE0458.280.458

Telefoonnummer : 0800 24 200  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : nvt  
Website : www.comfortenergy.be

**Coretec Trading SPRL**

Rue des Gardes Frontière 1  
4031 Angleur  
BTW-nummer : BE0860.787.106

Telefoonnummer : 04 246 69 40  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : info@coretec.be  
Website : www.coretec.be

**Danske Commodities A/S**

Vaermestergade 3  
DK-8000 Aarhus C (Denemarken)  
BTW-nummer

Telefoonnummer : +45 8833 8181  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : nvt  
Website : www.danskecommodities.com

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

**Delta Energy Belgium NV**

Molenweg, Haven 1940  
9130 Doel  
BTW-nummer : BE0838.860.354

Telefoonnummer  
Bereikbaarheid  
E-mail  
Website

**Direct Energie Belgium NV (handelsnaam Poweo)**

Louizalaan 149 bus 24  
1050 Elsene  
BTW-nummer : BE0536.909.351

Telefoonnummer : 0800 291 91  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-19u00  
E-mail : info@poweo.be  
Website : www.poweo.be

**Ecopower CVBA**

Posthoflei 3 bus 3  
2600 Berchem  
BTW-nummer : BE0445.389.356

Telefoonnummer : 03 2873779  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 11u00-17u00  
E-mail : info@ecopower.be  
Website : www.ecopower.be

**EDF Luminus NV**

Markiesstraat 1  
1000 Brussel  
BTW-nummer : BE0471.811.661

Telefoonnummer : 078 15 01 52  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-20u00  
E-mail : info@luminus.be  
Website : www.luminus.be

**Electrabel NV (handelsnaam ENGIE Electrabel)**

Simon Bolivarlaan 34  
1000 Brussel  
BTW-nummer : BE0403.170.701

Telefoonnummer : 059 32 65 91  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : info@engie.be  
Website : info@engie.be

**Electrawinds Distributie NV**

John Cordierlaan 9  
8400 Oostende  
BTW-nummer : BE0890.058.142

Telefoonnummer : 078 35 33 33  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-20u00  
E-mail : info@electrawinds.be  
Website : www.electrawinds.be

**Elegant BVBA**

Harensessesteenweg 230.2.13  
1800 Vilvoorde  
BTW-nummer : BE0899.305.113

Telefoonnummer : 02 254 11 30  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail : info@elegant.be  
Website : www.elegant.be

**Elektriciteitsbedrijf Merksplas BVBA**

Markt 1  
2330 Merksplas  
BTW-nummer : BE0477.065.004

Telefoonnummer : 014 43 10 31  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail : info@ebem.be  
Website : www.ebem.be

**Elexys NV**

Kleine Tapuitstraat 18  
8540 Deerlijk  
BTW-nummer : BE0844.206.143

Telefoonnummer : 056 36 44 80  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : info@elexys.be  
Website : www.elexys.be

**Elindus NV**

President Kennedypark 27B  
8500 Kortrijk  
BTW-nummer: BE0844.206.143

Telefoonnummer : 056 49 48 42  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-18u00  
E-mail : info@elindus.be  
Website : www.elindus.be

**Eneco België BV**

Marten Meesweg 5  
3068 AV Rotterdam (Nederland)  
BTW-nummer : BE0683.948.879

Telefoonnummer : 0800 17 900  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-18u00  
E-mail : info@eneco.be  
Website : www.eneco.be

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

**Eneco Belgium NV**

Battelsesteenweg 455i  
2800 Mechelen  
BTW-nummer : BE0867.055.086

Telefoonnummer : 0800 17 900  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-18u00  
E-mail : info@eneco.be  
Website : www.eneco.be

**Eneco Consumenten BV**

Marten Meesweg 5  
068 AV Rotterdam (Nederland)  
BTW-nummer : NL.8100.73.882.B01

Telefoonnummer : 0800 17 0900  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u00-18u00  
E-mail : klantenservice@eneco.nl  
Website: www.eneco.nl

**Energie 2030 Agence SA**

Pützhag 8  
4730 Raeren  
BTW-nummer : BE0473.740.377

Telefoonnummer : 087 63 24 24 44  
Bereikbaarheid: Ma-Vr 09u30-18u00  
E-mail: eliane.nix@energie2030.com  
Website: www.energie2030.be

**Energie der Nederlanden BV (handelsnaam Anode Energie)**

Noldijk 33  
2991 VH Barendrecht (Nederland)  
BTW-nummer : NL850159441B01

Telefoonnummer 0180 64 44 00  
Bereikbaarheid Ma-Vr 08u30-17u00  
E-mail : info@anode.nl  
Website : www.anode.nl

**Energie I&V België BVBA (handelsnaam Anode)**

Interleuvenlaan 15F  
3001 Heverlee  
BTW-nummer : NL850159441B01

Telefoonnummer NVT  
Bereikbaarheid Ma-Vr 09u30-16u30  
E-mail : info@anode.nl  
Website : www.anode.nl

**Energy People BVBA**

Kempische Kaai 69/1  
3500 Hasselt  
BTW-nummer BE0550.567.941

Telefoonnummer NVT  
Bereikbaarheid Ma-Vr 09u30-16u30  
E-mail hallo@energypeople.be  
Website : www.energypeople.be

**Eni gas&power NV**

Guimardstraat 1A  
1040 Brussel  
BTW-nummer BE0456.881.777

Telefoonnummer 078 15 28 28  
Bereikbaarheid Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail NVT  
Website : www.eni.be

**Eni S.p.A.**

Piazzale Enrico Mattei 1  
00144 Roma (Italia)  
BTW-nummer BE0551873976

Telefoonnummer 078 15 28 28  
Bereikbaarheid Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail NVT  
Website www.eni.com

**Enovos Luxembourg S.A.**

Domaine de Schlassgoard 2  
L-4327 Esch-sur-Alzette (Groothertogdom-Luxemburg)  
BTW-nummer BE0634.600.229

Telefoonnummer +35227376000  
Bereikbaarheid Ma-Vr 08u00-17u30  
E-mail salesbelgium@enovos.eu  
Website www.enovos.eu

**EOLY NV**

Edingensesteenweg 196  
1500 Halle  
BTW-nummer BE0864.995.025

Telefoonnummer 023635545  
Bereikbaarheid Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail NVT  
Website www.b2c.eoly.be

**E.ON Belgium NV**

Kunstlaan 40  
1040 Brussel  
BTW-nummer BE0478.242.563

Telefoonnummer 027433333  
Bereikbaarheid Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail belgium@uniper.energy  
Website www.uniper.be

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

**Essent Belgium NV**

Veldkant 7  
2250 Kontich  
BTW-nummer : BE0476.243.769

Telefoonnummer : 078 15 79 79  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 10u-16u  
E-mail : nvt  
Website : [www.essent.be](http://www.essent.be)

**Gas Natural Europe SAS**

Louisalaan 65 bus 11  
1050 Brussel  
BTW-nummer : BE0825.194.836

Telefoonnummer : 02 626 33 47  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-18u30  
E-mail : [sales-belux@gasnatural.com](mailto:sales-belux@gasnatural.com)  
Website : [www.gasnaturalfenosa.be](http://www.gasnaturalfenosa.be)

**GETEC Energie AG**

Expo Plaza 10  
30539 Hannover (Duitsland)  
BTW-nummer

Telefoonnummer : +49 (0) 511 51949-100  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : [info@getec-energie.de](mailto:info@getec-energie.de)  
Website : [www.getec-energie.de](http://www.getec-energie.de)

**Kleinverbruik Energie der Nederlanden BV**

Noldijk 31  
2991 VH Barendrecht (Nederland)  
BTW-nummer

Telefoonnummer : +31 (0) 180 64 44 04  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : [klantenservice@anode.nl](mailto:klantenservice@anode.nl)  
Website : [www.anode.nl](http://www.anode.nl)

**Klinkenberg Energy NV**

Rue des Alouettes 99  
4041 Milmort  
BTW-nummer : BE0631.747.340

Telefoonnummer : 04 366 00 31  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u30-17u00  
E-mail : [info@klinkenberg.be](mailto:info@klinkenberg.be)  
Website : [www.klinkenberg.be](http://www.klinkenberg.be)

**Lampiris NV**

Rue Saint-Laurent 54  
4000 Luik  
BTW-nummer : BE0859.655.570

Telefoonnummer : 0800 40 123  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-18u00  
E-mail : nvt  
Website : [www.lampiris.be](http://www.lampiris.be)

**natGAS AG**

Jägerallee 37 H  
14469 Potsdam (Duitsland)  
BTW-nummer

Telefoonnummer : +49 331 2004 0  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : nvt  
Website : [www.natgas.de](http://www.natgas.de)

**Next Kraftwerke Belgium BVBA**

Paleizenstraat 153  
1030 Schaarbeek  
BTW-nummer : BE0564.844.361

Telefoonnummer : 02 342 02 68  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail : nvt  
Website : [www.next.kraftwerke.be](http://www.next.kraftwerke.be)

**Next Kraftwerke GmbH**

Lichtstrasse 43G  
50825 Köln (Duitsland)  
BTW-nummer

Telefoonnummer : +49 221/82 00 85 - 0  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail : nvt  
Website : [www.next-kraftwerke.de](http://www.next-kraftwerke.de)

**OCTA+ Energie**

Generaal Baron Empainlaan 21  
1150 Sint-Pieters Woluwe  
BTW-nummer : BE0466.634.138

Telefoonnummer : 02 851 01 51  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-17u00  
E-mail : nvt  
Website : [www.octaplus.be](http://www.octaplus.be)

**Powerhouse BV**

Straat van Florida 23  
1334 AC Almere (Nederland)  
BTW-nummer : NL 813026714B01

Telefoonnummer : +31 88 770 77 15  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-16u30  
E-mail : [info@powerhouse.nl](mailto:info@powerhouse.nl)  
Website : [www.powerhouse.nl](http://www.powerhouse.nl)

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

**Power Online NV (handelsnaam Mega)**

Rue Natalis 2  
4020 Luik  
BTW-nummer : BE0535.615.192

Telefoonnummer : 04 268 20 00  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00–17u00  
E-mail : info@mega.be  
Website : www.mega.be

**RWE Supply & Trading GmbH**

Altenesser Strasse 27  
45141 Essen (Duitsland)  
BTW-nummer : DE 8130 22 07

Telefoonnummer : +49(0)201 12 09  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00–17u00  
E-mail : NVT  
Website : www.rwe.com

**Scholt Energy Control NV**

Kalkhoevestraat 30, bus 3.2  
8790 Waregem  
BTW-nummer : BE0820.000.881

Telefoonnummer : 09 381 75 50  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00–17u00  
E-mail : info@scholt.be  
Website : www.be.scholt.com

**Shell Energy Europe Limited**

Shell Centre  
London, SE17NA (Verenigd Koninkrijk)  
BTW-nummer :

Telefoonnummer : +31 70 377 9111  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u30–18u00  
E-mail : NVT  
Website : www.shell.com

**Société Européenne de Gestion de l'Énergie**

Avenue du Bourget 44  
1130 Brussel  
BTW-nummer : BE0838.538.571

Telefoonnummer : NVT  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u30–18u00  
E-mail : NVT  
Website : NVT

**Total Gas & Power Belgium NV**

Marsveldplein 5 - bus 10  
1050 Brussel  
BTW-nummer : BE0475.066.408

Telefoonnummer : 02 486 21 21  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u30–17u00  
E-mail : pro@totalgp.be  
Website : www.gas-power.total.be

**Trevion NV**

Dulle-grietlaan 17/17  
9050 Gentbrugge  
BTW-nummer : BE0839.663.969

Telefoonnummer : 09 255 70 10  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u30–17u00  
E-mail : info@trevion.be  
Website : www.trevion.be

**Uniper Global Commodities SE**

Holzstrasse 6  
40221 Düsseldorf (Duitsland)  
BTW-nummer : NVT

Telefoonnummer : NVT  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 08u30–17u00  
E-mail : NVT  
Website : www.uniper.energy

**Vlaams Energiebedrijf NV**

Havenlaan 86C bus 301  
1000 Brussel  
BTW-nummer : BE0843.383.425

Telefoonnummer: 02 421 32 00  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00–17u00  
E-mail : NVT  
Website : www.veb.be

**Wase Wind CVBA**

Samelstraat 21 A  
9170 Sint-Gillis-Waas  
BTW-nummer : BE0476.210.711

Telefoonnummer : 03 707 19 01  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00–17u00  
E-mail : info@wasewind.be  
Website : www.wasewind.be

**Watz BVBA**

Willem van Laarstraat 86 bus 002  
2600 Berchem  
BTW-nummer : BE0886.074.511

Telefoonnummer : 03 500 98 00  
Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00–17u00  
E-mail : hallo@watz.be  
Website : www.watz.be

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

**Wingas GmbH**

Friedrich Ebert Strasse 160  
34119 Kassel (Duitsland)  
BTW-nummer

Telefoonnummer : +49 (0) 561 99858-0

Bereikbaarheid: Ma-Vr 09u00-16u30

E-mail : [info@wingas.com](mailto:info@wingas.com)

Website : [www.wingas.com](http://www.wingas.com)

**Yuso**

Kalkhoevestraat 1  
8790 Waregem  
BTW-nummer : BE0848.296.771

Telefoonnummer : 09 298 10 24

Bereikbaarheid : Ma-Vr 09u00-17u00

E-mail : [info@yuso.be](mailto:info@yuso.be)

Website: [www.yuso.be](http://www.yuso.be)

**Artikel 3: Overeenkomst**

De hierboven geselecteerde erkende energieleverancier zal u op het afnamepunt elektriciteit en/of aardgas leveren zoals in de leveringsovereenkomst wordt bepaald en waarvoor u de overeengekomen prijs zal betalen. De overeenkomst doet geen afbreuk aan de wettelijke bepalingen, o.m. inzake openbare dienstverplichtingen.

De erkende energieleverancier staat erop om de overeenkomst zo transparant mogelijk te maken. Indien u vragen of suggesties heeft met betrekking tot de overeenkomst, aarzel dan niet om contact op te nemen via bovenvermeld telefoonnummer of e-mail adres. U kan de energieleverancier uiteraard ook contacteren indien u klachten zou hebben of bijkomende informatie zou wensen.

**Artikel 4: Aanvang, duur en beëindiging**

**4.1. Aanvang**

De overeenkomst zal in werking treden na afloop van uw herroepingstermijn van veertien (14) kalenderdagen, i.e. de termijn waarbinnen u de energieleverancier schriftelijk kan meedelen dat u toch geen overeenkomst wenst af te sluiten. De levering van energie gaat van start op de data die geregistreerd werden in het toegangsregister van uw netbeheerder, op voorwaarde dat uw afnamepunt(en) niet buiten dienst is (zijn) gesteld en, in het geval van een nieuwe aansluiting of een afgesloten aansluiting, de meter(s) (opnieuw) geopend werden door de distributienetbeheerder. Indien verschillend, hebben de data van het toegangsregister voorrang op de data die vermeld zijn in uw overeenkomst.

Voor zover toegelaten door en overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, kan de energieleverancier u als klant weigeren indien zij objectieve redenen heeft om te twifelen aan uw kredietwaardigheid. Bovendien kan de energieleverancier van u, voor zover toegelaten door en overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, een waarborg vragen in de volgende gevallen: (i) u heeft nog openstaande schulden bij de energieleverancier (in welk geval u tevens eerst uw schulden moet aflossen), (ii) in een periode van vierentwintig (24) maanden voorafgaand aan het afsluiten van de leveringsovereenkomst of tijdens de duur van de leveringsovereenkomst heeft u twee of meerdere facturen niet tijdig betaald en/of (iii) uw contract met uw vorige energieleverancier werd beëindigd omdat u uw facturen niet tijdig betaalde. Indien u niet voldoet aan de vraag tot waarborg binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen, kan de energieleverancier u eveneens als klant weigeren en neemt de leveringsovereenkomst geen aanvang. De waarborg zal hoogstens drie (3) maanden geschat verbruik bedragen (in het Vlaams Gewest) en mag door de energieleverancier worden gebruikt om uw schulden aan te zuiveren. De waarborg zal eventueel na compensatie met nog openstaande bedragen, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, worden teruggestort binnen de dertig (30) kalenderdagen na de slotfactuur. In alle gevallen kan u de waarborg terugvragen van zodra u gedurende één jaar al uw facturen stipt heeft betaald zonder betalingsherinnering en u bij de energieleverancier geen openstaande schuld meer heeft.

Indien uw afnamepunt zich in het Brussels Gewest bevindt, zal de energieleverancier u geen waarborg vragen, maar indien u openstaande schulden bij de energieleverancier heeft, behoudt deze zich het recht voor u als klant te weigeren en niet te leveren. Deze beperking om een waarborg te vragen in het Brussels Gewest is enkel van toepassing voor consumenten en geldt niet voor zakelijke klanten, aan wie onverkort en ook tijdens de overeenkomst een waarborg kan worden gevraagd.



**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

#### *4.2. Duur*

De overeenkomst is geldig voor bepaalde of onbepaalde duur. Hoe dan ook kan u op elk moment de overeenkomst stopzetten met een opzegtermijn van één (1) maand, zonder dat de energieleverancier u hiervoor een opzegvergoeding zal aanrekenen. De duur van het overeenkomst begint te lopen op de datum van aanvang van de levering.

De energieleverancier kan de overeenkomst van onbepaalde duur op elk ogenblik beëindigen, mits het respecteren van een opzegtermijn van twee (2) maanden. De energieleverancier kan de overeenkomst van bepaalde duur niet voortijdig stopzetten.

#### *4.3. Stopzetting*

Indien de distributienetbeheerder de energieleverancier meedeelt dat u van energieleverancier bent veranderd, geldt dat als voldoende kennisgeving van uw opzegging, voor zover de opzegtermijn werd gerespecteerd. Op de door u gewenste datum, ten vroegste één (1) maand na ontvangst van deze kennisgeving, zal de betrokken energieleverancier de leveringen stopzetten.

Indien u de overeenkomst wenst stop te zetten zonder dat u een contract met een andere energieleverancier heeft afgesloten, dient u uw huidige energieleverancier hiervan per aangetekend schrijven op de hoogte te brengen. Op de door u gewenste datum, ten vroegste één (1) maand na ontvangst van deze kennisgeving, zal de betrokken energieleverancier de leveringen stopzetten, tenzij de distributienetbeheer dit niet zou toestaan.

De energieleverancier kan de overeenkomst met een huishoudelijke afnemer enkel opzeggen conform de wetgeving inzake openbare dienstverplichtingen. Een actueel overzicht vindt u tot nader order terug op de websites van de energieregulators:

- ▶ CREG: de federale regulator die bevoegdheid heeft in heel België ([www.creg.be](http://www.creg.be))
- ▶ BRUGEL: actief in de Brusselse regio ([www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels))
- ▶ CWaPE: voor de Waalse energiemarkt ([www.cwape.be](http://www.cwape.be))
- ▶ VREG: voor het Vlaams Gewest ([www.vreg.be](http://www.vreg.be))

De energieleverancier kan de overeenkomst met een niet-huishoudelijke afnemer stopzetten of opschorten om volgende redenen:

- wegens laattijdige betaling of andere contractuele wanprestatie, indien de niet-huishoudelijke afnemer deze situatie niet rechtzet binnen de tien (10) dagen na schriftelijke ingebrekestelling;
- wegens het niet tijdig stellen van de gevraagde waarborg;
- als de niet-huishoudelijke afnemer fraude heeft gepleegd (bijv. sabotage van de meetinrichting) of de geleverde energie doorlevert aan derden.

### **Artikel 5: Verbruik, levering en meting**

#### *5.1. Verbruik*

U zal de elektriciteit en/of het aardgas enkel op het afnamepunt verbruiken en niet doorleveren aan derden. Indien u toestellen gebruikt om zelf energie te produceren, dient u dit onmiddellijk aan de energieleverancier te melden. U moet iedere wijziging van uw verbruiksgegevens onmiddellijk aan de energieleverancier meedelen.

#### *5.2. Levering en netbeheerder*

U sluit met de energieleverancier een leveringsovereenkomst. Uw aansluiting op het net wordt door de netbeheerder beheerd. De netbeheerder is verantwoordelijk voor het functioneren van het net en de continuïteit van de levering, en regelt de kwaliteit van de afname, de toevoer van elektriciteit en/of aardgas, de meetinrichting, de voor de aansluiting van de installaties relevante technische bepalingen evenals het aan- en afsluiten van de meters. De energieleverancier is geen partij bij deze relatie en is derhalve niet verantwoordelijk voor het nakomen van regels in die relatie door u of door de netbeheerder.



**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

Indien de netbeheerder de toevoer van elektriciteit en/of aardgas beperkt of onderbreekt, zal automatisch de levering eveneens beperkt of onderbroken worden. Deze beperking en/of schorsing valt buiten de aansprakelijkheid van de energieleverancier.

### **5.3. Meting**

De netbeheerder bezorgt de stand van uw meter aan de energieleverancier. Indien u de stand meedeelt, bent u verantwoordelijk voor de juiste opgave daarvan. De gegevens van de netbeheerder hebben in elk geval voorrang.

Zowel u als de energieleverancier kunnen bij twijfel over de juistheid van de meting de meetinstallatie laten onderzoeken. Dit gebeurt op kosten van de verzoeker.

Een rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie kan betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname, tenzij wettelijk of reglementair anders zou zijn voorzien.

### **Artikel 6: Verhuis/overdracht**

Bij verhuizing moet u de energieleverancier twee zaken melden, namelijk:

- (i) uw nieuwe adres met EAN-nummer(s) en meternummer (s), minstens dertig (30) dagen voor de effectieve verhuisdatum;
- (ii) de meterstand(en) van het oude adres op de dag van de verhuis en dit ten laatste binnen de zeven (7) kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, via een in samenspraak met de nieuwe afnemer of eigenaar van het afnamepunt correct ingevuld verhuisformulier.

U kan hiervoor gebruik maken van de standaard documenten die daartoe ter beschikking worden gesteld en via alle communicatiekanalen die de energieleverancier met het oog op verhuis ter beschikking stelt.

Na de verhuis zal de overeenkomst verder uitgevoerd worden op het nieuwe afnamepunt aan dezelfde voorwaarden, tenzij:

- (i) het afnamepunt in een ander gewest is gelegen;
- (ii) u op het nieuwe adres geen eigen meter heeft;
- (iii) u op het nieuwe adres gaat samenwonen bij een andere verbruiker die reeds een leveringsovereenkomst heeft gesloten met een energieleverancier.

Indien u de energieleverancier niet tijdig op de hoogte brengt van uw verhuis, blijft de overeenkomst gelden. Dit betekent dat u gehouden blijft tot betaling van alle elektriciteit of aardgas die op het bestaande afnamepunt wordt afgenomen, door wie dan ook, tot de vijftienvoertigste (45) kalenderdag volgend op de melding aan de energieleverancier van de verhuis.

Indien u de bovenstaande verplichtingen bij verhuis niet nakomt, geeft u de energieleverancier bovendien een onherroepelijk mandaat om de meterstand door de netbeheerder te laten vaststellen en kan de energieleverancier bij de netbeheerder de sluiting van de meter aan te vragen. U zal instaan voor alle kosten van de meteropname en van de afsluiting. De energieleverancier draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de schade die hieruit zou volgen.

### **Artikel 7: Prijs**

7.1 De prijzen voor levering en de gebruikte formule voor indexering zijn eenduidig weergegeven op de bijzondere voorwaarden (tariefkaart), die deel uitmaakt van de leveringsovereenkomst.

7.2 De prijzen zijn samengesteld uit (i) de abonnementskost, (ii) de kost voor uw verbruikte energie, (iii) de nettarieven (o.a. de transportkosten, distributiekosten, meterhuurkosten, kosten voor aan- of afsluiting, eventuele bijkomende netdiensten, het reactief vermogen en het piekvermogen zoals opgelegd door de netbeheerder) en (iv) BTW en alle belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, toeslagen en

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

lasten, die de energieleverancier door een bevoegde overheid of reguleringsinstantie worden opgelegd volgend uit haar activiteit als leverancier van groene stroom en aardgas.

De kosten die een gevolg zijn van de wettelijke verplichtingen om groene stroom-, groene warmte-, warmtekracht- en/of analoge certificaten voor te leggen in het kader van de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen, en van wettelijke verplichtingen inzake het milieu worden doorgerekend als onderdeel van de energieprijis.

De energieleverancier mag u alle kosten doorrekenen die haar door de netbeheerder worden aangerekend voor diensten uitgevoerd op uw vraag, op initiatief van de netbeheerder of op vraag van de energieleverancier ten gevolge van uw nalaten of fout.

#### **Artikel 8: Facturatie en betalingsvoorwaarden**

8.1 De opname van uw meterstanden en de berekening van uw energieverbruik gebeurt (conform artikel 5.3) door de distributienetbeheer. Deze bezorgt de nodige gegevens aan de energieleverancier, zodat deze op basis daarvan uw (maandelijks of jaarlijkse) afrekening kan opmaken. Alle facturen worden opgemaakt in euro en zijn betaalbaar in euro.

Indien u het statuut van beschermde klant hebt of van mening bent recht te hebben op een sociaal tarief, moet u de energieleverancier hiervan zo snel als mogelijk de nodige bewijzen bezorgen.

8.2 Indien uw meteropname maandelijks gebeurt, stuurt de energieleverancier u een maandelijks afrekening. Indien de energieleverancier uw maandelijks verbruiksgegevens niet tijdig ontvangt van de distributienetbeheerder, heeft de energieleverancier het recht om de maandelijks afrekening te verrekenen aan de hand van een geschat verbruik. Dit geschat verbruik wordt verrekend van zodra de energieleverancier uw effectieve verbruiksgegevens van de distributienetbeheerder heeft ontvangen.

Indien uw meteropname jaarlijks gebeurt, stuurt de energieleverancier u tussentijdse (voorschot) facturen waarvan het bedrag bepaald wordt door uw berekend verbruiksprofiel zoals bepaald door uw distributienetbeheerder. U hebt het recht de energieleverancier een herziening te vragen van het bedrag van de tussentijdse (voorschot) facturen, in welk geval de energieleverancier u binnen een redelijke termijn zal informeren of aan uw verzoek gevolg kan worden gegeven. De tussentijdse (voorschot) facturen worden verrekend op uw (jaar)afrekening. De energieleverancier berekent uw afrekening over een periode van één (1) jaar, of een kortere periode indien u op dat moment nog geen volledig jaar klant bent. Indien de energieleverancier uw verbruiksgegevens niet onmiddellijk na de meteropname ontvangt, 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.

8.3 U kan ervoor opteren de facturen, aanmaningen en andere officiële documenten van de energieleverancier ofwel per post ofwel via e-mail te ontvangen op het door u opgegeven e-mailadres. U dient uw e-mails regelmatig te controleren en er zorg voor te dragen dat uw mailbox de mails van de energieleverancier kan ontvangen, en deze mails niet als spam worden beschouwd. Een wijziging van e-mail adres dient u onmiddellijk aan de energieleverancier te melden.

8.4 U dient de facturen van de energieleverancier uiterlijk binnen de vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst te betalen. Indien de factuur wordt verstuurd per post, wordt deze geacht te zijn ontvangen op de derde dag na de verzending. Voor de betaling hebt u de keuze tussen een overschrijving of een domiciliëring. In dit laatste geval voorziet de energieleverancier een minimumtermijn van vijftien (15) kalenderdagen tussen de ontvangst 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.

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

Indien uit uw afrekening blijkt dat de energieleverancier u een bedrag verschuldigd is, zal deze u eveneens binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen vanaf de ontvangst terugbetalen. Indien de energieleverancier niet over uw rekeningnummer beschikt, gaat deze termijn van vijftien (15) kalenderdagen pas in vanaf het moment dat de energieleverancier op de hoogte is gebracht van dit nummer.

In geval van betalingsmoeilijkheden, kan de energieleverancier u een afbetalingsplan toekennen. Dit afbetalingsplan zal bestaan uit maximum twaalf (12) mensualiteiten en zal opgesteld worden op basis van uw betalingshistoriek. Laattijdige betaling van de overeengekomen mensualiteiten of van iedere andere factuur die niet in het plan was opgenomen, zal aanleiding geven tot het onmiddellijk opnieuw opeisbaar worden van alle openstaande bedragen zonder dat hiervoor een aanvullende ingebrekestelling nodig is.

8.5 Klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd en facturen kunnen worden rechtgezet tot twaalf (12) maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. Voor zakelijke klanten is deze termijn beperkt tot vijftien (15) kalenderdagen na de ontvangst. Facturen kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde, zoals de distributienetbeheerder, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie.

8.6 Als u uw factuur niet tijdig betaalt, stuurt de energieleverancier u hiervoor een herinnering, waarvoor een kost van maximum 7,5 EUR per stuk zal worden aangerekend. Betaalt u niet tijdig na deze herinnering, dan stuurt de energieleverancier u een ingebrekestelling, waarvoor een kost van maximum 15 EUR per stuk zal worden aangerekend. Indien u als klant het statuut heeft van beschermende afnemer, wordt u voor de herinnering of ingebrekestelling geen kost aangerekend. De energieleverancier behoudt zich het recht voor om bij niet-betaling na ingebrekestelling de leveringsovereenkomst te beëindigen conform de wetgeving inzake openbare dienstverplichtingen. Voor zakelijke klanten is de energieleverancier gerechtigd de leveringen op te schorten of de overeenkomst stop te zetten indien deze zakelijke klant de achterstallen niet integraal betaalt binnen de 10 dagen na de schriftelijke ingebrekestelling.

8.7 Bij wanbetaling kan de energieleverancier u verwijlinteresten aanrekenen. Voor de consument worden deze verwijlinteresten berekend aan de wettelijke intrestvoet vanaf de datum van de ingebrekestelling. Voor zakelijke klanten past de energieleverancier de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties toe.

8.8 Bij gebreke aan volledige betaling na u tevergeefs in gebreke te hebben gesteld, kan de energieleverancier uw dossier overmaken aan een derde (bijv. gerechtsdeurwaarder, advocaat of incassokantoor) ter inning. Alle buitengerechtelijke en eventuele gerechtelijke kosten zijn ten uwen laste. De buitengerechtelijke kosten worden van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling forfaitair vastgesteld op 10% van het onbetaalde bedrag met een minimum van 50 EUR voor consumenten en 125 EUR voor zakelijke afnemers, onverminderd het recht van de energieleverancier om meerdere schade en nadelen te bewijzen.

8.9 Hebt u recht op betaling van de energieleverancier, ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, dan hebt u tevens recht op de betaling van verwijlinteresten aan de wettelijke interestvoet, tenzij de gewestelijke regelgeving in dat geval voorziet in een schadevergoeding. De kosten van uw ingebrekestelling (maximum 15 EUR per stuk) zijn ten laste van de energieleverancier, alsook kan u, voor zover u een derde moet inschakelen ter inning, aanspraak maken op een vergoeding voor buitengerechtelijke kosten, forfaitair vastgesteld op 10% van het onbetaalde bedrag met een minimum van 50 EUR, onverminderd het recht om meerdere schade en nadelen te bewijzen.

## **Artikel 9: Aansprakelijkheid**

9.1. 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 is de energieleverancier daarvoor niet aansprakelijk. In geval van schade ten gevolge van een onderbreking of een beperking van of onregelmatigheid in de levering van uw energie, kunt u uw distributienetbeheerder aanspreken.

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

9.2. Onverminderd het voorgaande en onverminderd de eventuele toepassing van een gewestelijke schadevergoedingsregeling inzake energie, is de energieleverancier enkel aansprakelijk voor (i) rechtstreekse materiële schade die voortvloeit uit fout, en (ii) overlijden of lichamelijk letsel ten gevolge van een doen of nalaten. De vergoeding van de rechtstreekse materiële schade wordt per schadegeval forfaitair vastgesteld op het totaal van de facturen voor het betrokken product voor de periode van 12 maanden die het ontstaan van de schade voorafgaan, of bij gebreke hieraan op het gemiddelde maandbedrag van de beschikbare facturen vermenigvuldigd met 12, of bij gebreke hieraan op 12 maal het overeengekomen maandelijks bedrag van de tussentijdse facturen. Partijen zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, productieverlies of gederfde inkomsten.

9.3. Voor zover de aansprakelijkheid van de energieleverancier in het gedrang zou komen ten gevolge van verborgen gebreken in de zin van artikel 1641 tot 1649 B.W., is deze aansprakelijkheid in elk geval uitgesloten indien de energieleverancier kan aantonen dat het gebrek onnaspeurbaar was.

**Artikel 10: Wijzigingen aan de leveringsovereenkomst**

10.1. Wijzigingen van de prijzen en/of de voorwaarden die niet in uw nadeel zijn, kunnen door de energieleverancier op elk ogenblik worden doorgevoerd. U wordt hiervan op voorhand geïnformeerd via de website van de energieleverancier en/of via documenten die u per post of per e-mail ontvangt.

10.2. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel gelden de hiernavolgende regels. Dergelijke prijsverhogingen en/of wijzigingen kan de energieleverancier doorvoeren door u minstens twee (2) maand op voorhand hiervan te informeren per post of per e-mail. Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de derde dag na verzending. Gebeurt de kennisgeving per email, dan is dit de datum van verzending zelf. Indien u de prijsverhoging en/of nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet u dat de energieleverancier per post of per e-mail meedelen binnen de maand vanaf uw ontvangst van de kennisgeving. Deelt u de energieleverancier uw weigering tijdig mee, dan houdt dit automatisch in dat u uw leveringsovereenkomst 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 de nieuwe prijzen en/of voorwaarden aanvaardt.

**Artikel 11: Overdracht**

De energieleverancier mag de leveringsovereenkomst overdragen aan een derde mits zij ervoor zorgt dat u daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht wordt u daarvan ingelicht.

**Artikel 12: Overmacht**

12.1. Ingeval van overmacht worden de verplichtingen onder deze leveringsovereenkomst, behalve de verplichting tot betaling van een geldsom, geschorst of beperkt gedurende de periode van de overmacht. Onder overmacht dient te worden verstaan: elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis onafhankelijk van de wil van de energieleverancier die een onoverkomelijk beletsel uitmaakt voor de nakoming van haar verbintenissen, zoals maar niet beperkt tot, uitval van het net, problemen in het transport of de distributie, het niet kunnen verkrijgen van (voldoende) elektriciteit of aardgas.

12.2. Indien door overmacht de leveringsovereenkomst gedurende meer dan drie maanden niet kan uitgevoerd worden, hebben zowel u als de energieleverancier het recht om de leveringsovereenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat schadevergoeding verschuldigd is aan de andere partij.

**Artikel 13: Volmacht**

Als u klant wordt bij de energieleverancier heeft u deze laatste een volmacht om in uw naam uw verbruiksgegevens over de laatste 3 jaar op te vragen bij de netbeheerder, de einddatum en opzegtermijn van

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

uw lopende contract bij uw vorige leverancier op te vragen en dit lopende contract op te zeggen op de door u opgegeven datum.

**Artikel 14: Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens verwerkt de energieleverancier uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. Het privacybeleid kan u tevens terugvinden op de website van de energieleverancier onder de rubriek 'Disclaimer' of 'Privacy Policy'.

De verwerking van uw gegevens heeft als hoofddoel het beheer van voormalige, toekomstige en huidige klanten, hetgeen o.a. omvat het aanbieden en de promotie van producten en diensten en het beheer van en de toegang tot het deel van de website(s) gereserveerd voor klanten, conform de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en elektronische handel. Sommige gegevens worden ook verzameld en verwerkt door onze verwerkers (in hoofdzaak onze commerciële tussenpersonen) om taken uit te voeren die hen werden toegewezen in het kader van de voormelde verwerking.

U heeft het recht zich te verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in het Privacybeleid (zoals bijvoorbeeld het verschaffen van informatie aan u voor promotiedoeleinden) door contact op te nemen met de klantendienst van de energieleverancier.

U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevensoverdraagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in het Privacybeleid. Daartoe volstaat het contact op te nemen met de klantendienst van de energieleverancier, vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.

Uw persoonlijke gegevens en alle gegevens betreffende deze overeenkomst zullen vertrouwelijk behandeld worden. Zonder uw toestemming zal de energieleverancier deze nooit aan derden meedelen, tenzij zij daartoe krachtens een wet, decreet of ordonnantie of rechterlijke beslissing verplicht is.

**Artikel 15: Klachtenbehandeling**

15.1 Indien u klachten heeft over de energielevering, kan u zich richten tot de klantendienst:

Voor meer informatie wordt ook verwezen naar uw factuur of de website van de energieleverancier.

15.2 Indien u klachten heeft over de energieleverancier, kan u zich verder ook steeds richten tot de diensten van ENBRO (GAELE):

ENBRO NV  
Heulsekasteelstraat 9A - 8501 Kortrijk

Telefoon 02 899 04 68 (bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur)  
Mail [info@gaele.be](mailto:info@gaele.be)

15.3 Indien u niet tevreden bent over de energieleverancier, kan u zich (na eerst stappen te hebben ondernomen bij het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf en/of beroep te hebben gedaan op de bemiddeling van GAELE) ook richten tot de Ombudsman Energie met het oog op een buitengerechtelijke beslechting van het geschil:

Ombudsdienst voor Energie  
Koning Albert II-Laan 8 bus 6 - 1000 Brussel

**Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.**

Telefoon 02 211 10 60  
Fax 02 211 10 69  
Mail [klacht@ombudsmanenergie.be](mailto:klacht@ombudsmanenergie.be)  
<https://www.ombudsmanenergie.be/nl>

**Artikel 16: Toepasselijk recht en geschillen**

16.1 Het Belgische recht is van toepassing.

16.2 Geschillen kunnen naar keuze van de eisende partij worden gebracht voor de rechter van de woonplaats van de verwerende partij, of voor de rechter van de plaats waar de verbintenis waarover het geschil gaat, uitgevoerd wordt. De rechtbank van de woonplaats van de consument is bevoegd bij gerechtelijke geschillen omtrent diens leveringsovereenkomst.

16.3 De consument kan eveneens beroep doen op het ODR-platform voor onlinebeslechting van geschillen via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=NL>

**Artikel 17: Herroepingsrecht**

U heeft het recht om af te zien van deze leveringsovereenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, en dit binnen een herroepingstermijn die verstrijkt 14 kalenderdagen vanaf ontvangst van de bevestiging van de leveringsovereenkomst door de energieleverancier, of in het geval van een verkoop per telefoon, vanaf de datum van bevestiging van de leveringsovereenkomst door u. Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, moet u via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld per post, fax of e-mail) de energieleverancier op de hoogte stellen van deze beslissing. U kunt hiervoor gebruik maken van het modelformulier voor herroeping dat u tevens kan downloaden via de website van de energieleverancier.

Als u heeft verzocht om de levering van gas/elektriciteit te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan wat reeds geleverd is op het moment dat u de energieleverancier in kennis stelt dat u de leveringsovereenkomst herroept.

De uitoefening van het herroepingsrecht is voor de consument zonder kosten en beëindigt de verplichting voor de partijen.

Algemene voorwaarden voor levering van energie aan consumenten en zakelijke klanten met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel van hun toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet.

Bijlage

Boek VI Wetboek economisch recht

**MODELFORMULIER VOOR HERROEPING**

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan .....(naam energieleverancier)  
..... (straat en huisnummer)  
..... (postcode en gemeente)

E-mail .....

Telefoonnummer .....

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen (\*)/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*):

.....

— Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*):

.....

— Naam /Namen consument(en) :

.....

— Adres consument(en):

.....

— Datum .....

— Handtekening van consument(en)

*(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)*

.....

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.