

**Datum: 17/05/2018**

## Inhoudsopgave

Voorafgaande verklaring betreffende het herroepingsrecht.....	1
Artikel 1: Definities.....	1
Artikel 2: Identiteit van de ondernemer .....	2
Artikel 3: Toepasselijkheid .....	2
Artikel 4: Volmacht.....	3
Artikel 5: Diensten van Gaele.....	4
Artikel 6: Prijs van de diensten van Gaele en wijze van betaling .....	5
Artikel 7: Aanvang, duur en beëindiging.....	5
Artikel 8: Herroepingsrecht.....	6
Artikel 9: Conformiteit en garantie .....	6
Artikel 10: Aansprakelijkheid en overmacht .....	6
Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens.....	7
Artikel 12: Overdracht .....	7
Artikel 13: Klachtenbehandeling .....	7
Artikel 14: Geschillen.....	8

## Voorafgaande verklaring betreffende het herroepingsrecht

***“De consument heeft het recht aan de onderneming mee te delen dat hij afziet van de overeenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op het sluiten van de dienstenovereenkomst”***

Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, moet u de NV ENBRO via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte stellen van deze beslissing. U kan hiervoor desgewenst gebruik maken van het hierbij gevoegde modelformulier voor herroeping.

Ook na de bedenktijd van 14 dagen, kan u de overeenkomst nog altijd snel en eenvoudig stopzetten, door de NV ENBRO in kennis te stellen van uw beslissing tot opzegging. U kan dit op elk moment zonder opgave van motief en zonder betaling van een boete.

### Artikel 1: Definities

- Ondernemer:** onderneming (zoals nader geïdentificeerd onder artikel 2) die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft en die optreedt als de contractuele verrichter van diensten op grond van de overeenkomst (lastgeving) op afstand.
- Consument (particuliere klant):** 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.
- Zakelijke klant:** natuurlijke 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.
- Volmacht (lastgeving):** de overeenkomst waarbij de klant de ondernemer machtigt om in naam en voor rekening van de klant een rechtshandeling te verrichten met een erkende energieleverancier, waarvan de rechtsgevolgen rechtstreeks aan de klant worden toegerekend.
- Gaele:** het woord- en beeldmerk van ENBRO NV.
- Gaele overeenkomst:** het geheel van de online inschrijving, orderbevestiging en algemene voorwaarden.
- Energieovereenkomst:** de overeenkomst voor de levering van energie (gas en/of elektriciteit) die Gaele in naam en voor rekening van de klant afsluit met een energieleverancier actief in het gewest van het leveringsadres van de klant en die door de betrokken energieleverancier werd aanvaard.

- h) Afnamepunt: het punt waar de betrokken energieleverancier elektrisch vermogen of aardgas ter beschikking zal stellen aan de klant. Een afnamepunt wordt gekenmerkt door een uniek EAN-nummer. Eén leveringsadres kan verschillende afnamepunten hebben.
- i) Tariefkaart: document met de geldende tarieven voor afname van energie bij de betrokken energieleverancier.
- j) Nettarieven: de tarieven voor het gebruik van het distributie- en/of transportnet voor elektriciteit en aardgas.
- k) Techniek voor communicatie op afstand: ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van onderneming en consument, kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen.
- l) Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst of afstand volgens artikel VI.47 van het Wetboek van Economisch Recht.
- m) Bedenktijd: de termijn (14 dagen) waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
- n) Dag: kalenderdag.
- o) Werkdag: het geheel van alle kalenderdagen met uitsluiting van de zondagen en wettelijke feestdagen. Als een termijn, uitgedrukt in werkdagen, op een zaterdag afloopt, wordt hij verlengd tot de eerstvolgende werkdag.
- p) Duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat de consument of de onderneming in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

## Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

ENBRO NV

handelend onder de handelsnamen: Enbro, Gaele

Heulsekasteelstraat 9A

8501 Kortrijk

Telefoonnummer 02 / 899 04 68

Bereikbaarheid : van maandag t/m vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur

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

KBO nummer 0540.921.389

BTW-identificatienummer BE0540921389

## Artikel 3: Toepasselijkheid

3.1 Voordat de overeenkomst werd gesloten, is de tekst van huidige algemene voorwaarden eenvoudig te lezen/downloaden en werden de algemene voorwaarden uitdrukkelijk aanvaard door de klant door het actief aanvinken van een daarvoor voorzien selectie vak. Tevens werd de tekst van huidige algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de klant overgedragen op zodanige wijze dat deze door de klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Op eerste verzoek van de klant kunnen de algemene voorwaarden langs elektronische weg of op andere wijze andermaal kosteloos worden toegezonden.

Indien u vragen of suggesties heeft met betrekking tot de duidelijkheid en/of begrijpbaarheid van de overeenkomst, aarzel dan niet ons te contacteren [info@gaele.be](mailto:info@gaele.be) of 02 / 899 04 68. U kan ons via die weg ook klachten melden of bijkomende informatie opvragen.

3.2 Onderhavige algemene voorwaarden zijn, met uitsluiting van enige andere, van toepassing op de relatie tussen de klant en de ondernemer waarbij de ondernemer diensten levert c.q. zal leveren aan deze klant onder de handelsbenaming GAELE en via de website <https://www.gaele.be/>. Ingeval enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden onverminderd van toepassing.

3.3 Indien wij u de mogelijkheid bieden om de 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.

#### **Artikel 4: Volmacht**

4.1 De klant verstrekt de ondernemer via het aanmeldformulier een volmacht om in naam en voor rekening van de klant:

- regelmatig leveringsovereenkomsten voor energie te onderhandelen en af te sluiten met een op de Belgische markt en in het gewest van het leveringsadres van de klant opererende energieleverancier (switching);
- de bestaande leveringsovereenkomst gesloten tussen de energieleverancier en de klant middels opzegging te (laten) beëindigen;
- alle voor haar dienstverlening noodzakelijk informatiegegevens op te vragen bij de energieleverancier(s), de netbeheerder(s) en de meetbedrijven.

4.2 De verstrekte volmacht is geldig tot wederopzegging. Contractuele verplichtingen die de ondernemer namens de klant is aangegaan voorafgaand aan de opzegging, blijven evenwel onverminderd van kracht. Door het verstrekken van de volmacht aan de ondernemer verklaart de klant geen volmacht aan enige andere partij te hebben verstrekt voor de uitvoering van de genoemde diensten.

4.3 De klant zorgt ervoor dat alle gegevens die de ondernemer nodig heeft voor het adequaat uitvoeren van de gegeven opdracht, dan wel gegevens met betrekking tot zijn specifieke wensen in de gepaste vorm tijdig in het bezit komen van de ondernemer. Indien de ondernemer in alle redelijkheid besluit dat de specifieke eisen van de klant niet zullen kunnen worden uitgevoerd, zal de ondernemer dit aan de klant berichten. De klant kan de ondernemer daarvoor niet aansprakelijk stellen.

4.4 De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens. De zakelijke klant garandeert en verklaart dat zijn jaarlijks verbruik minder is dan 50MWh elektriciteit én minder dan 100MWh gas voor het geheel van de toegangspunten op het transmissie-, transport- en/of distributienet. De zakelijke klant is als enige verantwoordelijk voor de nadelige gevolgen mocht blijken dat hij de ondernemer foutieve informatie heeft verstrekt en zijn jaarlijks verbruik toch hoger ligt dan voornoemde grenzen. De klant zal de ondernemer per omgaande informeren over omstandigheden waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze het gas- dan wel elektriciteitsverbruik van de klant substantieel beïnvloeden.

4.5 Indien er wijzigingen plaatsvinden in zijn gegevens, zal de klant deze wijzigingen onverwijld schriftelijk doorgeven aan de ondernemer. Zonder limitatief te willen zijn, kan alvast worden gedacht aan volgende situaties van mogelijke wijzigingen:

- Ingeval de klant tijdens de looptijd van de overeenkomst zelf een leveringsovereenkomst met een energieleverancier sluit, zal de klant de ondernemer hiervan terstond op de hoogte stellen.
- Ingeval de contactgegevens van de klant wijzigen tijdens de looptijd van de overeenkomst, zal de klant de ondernemer hiervan terstond op de hoogte brengen.
- Ingeval de klant tijdens de looptijd van de overeenkomst verhuist, zal de klant de ondernemer hiervan minstens 30 dagen voor de effectieve verhuisdatum op de hoogte stellen en binnen de 7 kalenderdagen na de effectieve verhuis de meterstand van het oude adres op de dag van de verhuis meedelen, via een correct ingevuld verhuisformulier. Na de verhuizing zal de overeenkomst verder uitgevoerd worden voor het nieuwe aansluitingspunt aan dezelfde voorwaarden.

Algemene voorwaarden voor 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.

- Ingeval het aansluitingspunt buiten dienst wordt gesteld, zal de klant de ondernemer hiervan terstond op de hoogte stellen.
- Ingeval de klant komt te overlijden dient dit onmiddellijk aan de ondernemer ter kennis te worden gebracht. Die kennisgevingsplicht rust zowel op de overlevende echtgeno(o)t(e) als op de andere rechtsoptvolgers van de overledene. Wanneer na het overlijden van de klant nog rechtshandelingen door de ondernemer zouden worden gesteld, kan de ondernemer in voorkomend geval alleen maar aansprakelijk worden gesteld als de handeling plaatsvond na verloop van twee werkdagen nadat hij kennis heeft gekregen van het overlijden.

4.6 Vooraleer in het kader van huidige volmacht een leveringsovereenkomst in naam en voor rekening van de klant af te sluiten met een in het gewest van het leveringsadres van de klant opererende energieleverancier (switching), zal de ondernemer alle relevante informatie (de identiteit van de betrokken energieleverancier, de prijs van de energie met inbegrip van de wijze waarop de extra belastingen en nettarieven zullen worden berekend, de wijze van betaling, de termijn waarbinnen de betrokken energieleverancier zich verbindt de energie te leveren en het beleid van de betrokken energieleverancier inzake klachtenbehandeling, de duur van de overeenkomst en de verkoopvoorwaarden) middels een duurzame gegevensdrager aan de klant communiceren op een wijze die passend is voor de gebruikte techniek voor communicatie op afstand en in een duidelijke en begrijpelijke taal. De ondernemer zal de klant een voldoende termijn laten om zich via eenvoudige kennisgeving tegen de beoogde switch te verzetten of zich kosteloos uit te schrijven uit de Gaele dienstverlening. De gekozen energieleverancier verstrekt de consument op zijn beurt op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de gesloten overeenkomst binnen een redelijke periode na de effectieve sluiting van de overeenkomst, waarna de consument andermaal over de mogelijkheid zal beschikken om binnen de bedenktijd (14 dagen) af te zien van de overeenkomst of afstand volgens artikel VI.47 van het Wetboek van Economisch Recht.

## Artikel 5: Diensten van Gaele

5.1 De ondernemer stelt haar expertise als onafhankelijk energiemakelaar ten dienste van de klant en streeft ernaar om ten behoeve van de klant een marktconform tarief voor energielevering te bewerkstelligen door de markt continu te volgen, verbruiksprofielen te evalueren en te bundelen, op duurzame wijze met de Belgische energieleveranciers te onderhandelen om de klant op het juiste moment van energieleverancier te veranderen. De ondernemer betracht een daling in de energiekosten voor de klant te realiseren zonder dienaangaande enige resultaatsverbintenis op zich te nemen. De potentieel te realiseren besparing is immers onderhevig aan de resultaten van de veiling, de onderhandelingen met de leveranciers, de persoonlijke situatie van de klant en de informatie die de klant aan de ondernemer heeft verstrekt. De ondernemer is een onafhankelijk energie assistent van de klant en helpt het energiedossier van de klant te beheren. De ondernemer helpt de zogenaamde 'switch' administratief af te handelen om de klant zoveel als redelijkerwijs mogelijk te 'ontzorgen'.

5.2 De dienstverlening door de ondernemer veronderstelt dat de klant de ondernemer voldoende gegevens verstrekt en tijdig informeert over eventuele wijzigingen om een correcte evaluatie van verbruiksprofielen en passende vergelijking van tarieven bij de diverse energieleveranciers mogelijk te maken.

5.3 De klant erkent dat de ondernemer in het kader van de aan haar verstrekte opdracht slechts optreedt als bemiddelaar (tussenpersoon) tussen de energieleverancier en de klant. De door de klant aan haar verstrekte opdracht behelst bijgevolg enkel het regelmatig bemiddelen en afsluiten van energieovereenkomsten en het namens de klant tot stand doen komen van een rechtstreekse rechtsverhouding met de energieleverancier. De ondernemer is als zodanig geen partij bij de energieovereenkomst. Dientengevolge draagt de ondernemer geen enkele verantwoordelijkheid voor eventuele tekortkomingen in de uitvoering van de energieovereenkomst door de energieleverancier en/of door de klant en al hetgeen in brede zin hiermee verband houdt. De ondernemer aanvaardt in dit verband dan ook geen enkele aansprakelijkheid.

## Artikel 6: Prijs van de diensten van Gaele en wijze van betaling

6.1 De klant betaalt geen vergoeding rechtstreeks aan de ondernemer voor de door haar geleverde diensten. Dit betekent niet dat de diensten van Gaele gratis zijn: de vergoeding van de ondernemer (een vast bedrag per EAN-nummer per maand) wordt immers aangerekend aan de energieleverancier waarmee de ondernemer in naam en voor rekening van de klant een energieovereenkomst onderhandelt en afsluit. Het startpunt voor de vergoeding is het ogenblik van de eerste leverancierswissel voor de klant via de dienstverlening van de ondernemer. Deze vergoeding is voor alle leveranciers gelijk waardoor de onafhankelijkheid van de ondernemer gegarandeerd blijft.

6.2 De klant betaalt de prijs voor de levering van energie rechtstreeks aan de betrokken energieleverancier. De energieprijzen (bestaande uit een vaste abonnementskost en de kost voor verbruikte energie) worden door de energieleveranciers vermeerderd met :

- de btw.
- alle belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, toeslagen en lasten die door een bevoegde overheid aan de betrokken energieleverancier worden opgelegd en die zij moeten of mogen doorrekenen aan de klant.
- de netwerkkosten vastgelegd door de distributie- en transportnetbeheerders en goedgekeurd door de CREG.

## Artikel 7: Aanvang, duur en beëindiging

7.1 De Gaele overeenkomst gaat in na afloop van een bedenktijd van 14 dagen na de (schriftelijke) bevestiging door de ondernemer.

7.2 De Gaele overeenkomst is geldig voor onbepaalde duur. Partijen kunnen de Gaele overeenkomst op elk moment stopzetten zonder opzegtermijn noch vergoeding. De opzeg heeft uitwerking op de derde werkdag na ontvangst ervan door de ondernemer. De herroeping van de volmacht of het zich verzetten tegen een voorgenomen switch geldt in ieder geval als opzeg van de overeenkomst door de klant. Het einde van de Gaele overeenkomst impliceert niet automatisch het einde van de lopende energieovereenkomst.

7.3 De energieovereenkomst gaat in na afloop van een bedenktijd van 14 dagen na de schriftelijke bevestiging door de betrokken energieleverancier. De levering van energie gaat van start op de data die geregistreerd werden in het toegangsregister van uw netbeheerder. De energieovereenkomst met de betrokken energieleverancier kan door consumenten en K.M.O.'s conform wettelijke bepalingen ter zake worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand zonder dat de betrokken energieleverancier daarvoor een opzegvergoeding kan aanrekenen. De Wetten betreffende de organisatie van de elektriciteits- en gasmarkt verstaan onder een K.M.O. :

*“de eindafnemers met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel, per eindafnemer, van hun toegangspunten op het transmissie-/transportnet en/of distributienet”*

Voor elektriciteit voorziet artikel 18 §2/3 (Wet 29 april 1999):

*“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.”*

Voor gas voorziet artikel 15/5bis § 11/3 (Wet 12 april 1965):

*“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van gas op elk ogenblik te beëindigen mits het naleven van een opzegtermijn van een maand. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.”*

Indien de distributienetbeheer de betrokken energieleverancier op de hoogte brengt dat voor een afnamepunt een contract met een andere energieleverancier werd gesloten, zal de levering door de betrokken energieleverancier worden stopgezet op de door de klant gewenste datum en ten vroegste één maand na de ontvangst van deze kennisgeving.

## **Artikel 8: Herroepingsrecht**

8.1 Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de Gaele overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien (14) dagen, ingaand op de dag van het aangaan van de overeenkomst. De herroeping kan middels bijgevoegd formulier, dan wel via enige andere ondubbelzinnige verklaring aan de ondernemer. De herroeping kan ook mondeling gebeuren, doch het wordt aangeraden dit schriftelijk of per e-mail te doen omwille van het bewijs.

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

## **Artikel 9: Conformiteit en garantie**

9.1 De ondernemer zal de nodige zorgvuldigheid aan de dag leggen bij de uitvoering van de diensten. De ondernemer staat er voor in dat de diensten voldoen aan de overeenkomst, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en de op datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid en overmacht**

10.1 De klant en de ondernemer zijn enkel aansprakelijk in geval van het niet uitvoeren van een verbintenis onder deze overeenkomst, uitgezonderd in geval van overmacht, of in het geval van een zware fout, opzet of grove nalatigheid.

10.2 De klant en de ondernemer erkennen enkel aansprakelijk te kunnen worden gesteld voor directe materiële schade die het gevolg is van een zware fout, opzeg of grove nalatigheid of lichamelijke schade die voortvloeit uit het doen of nalaten van de ondernemer.

10.3 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 noch de ondernemer noch de betrokken energieleverancier daarvoor aansprakelijk. In geval van schade ten gevolge van een onderbreking of een beperking van of onregelmatigheid in de levering van energie, kan de klant gebeurlijk de distributienetbeheerder aanspreken.

10.4 De ondernemer kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de energieleverancier op grond van wettelijk toegestane redenen alsnog weigert een overeenkomst te sluiten met de klant of een bijkomende waarborg vereist. Hieronder is onder meer, doch niet uitsluitend, ook begrepen de situatie waarbij de energieleverancier weigert een overeenkomst te sluiten omdat de klant nog openstaande schulden heeft bij deze leverancier of wanneer de klant verhuist naar een andere regio buiten het gebied. Indien door verhuizing de klant de uitkomst van de bemiddeling door de ondernemer wenst mee te nemen naar een andere regio, kan de ondernemer niet garanderen dat een energieleverancier daar dezelfde condities kan aanbieden zoals die door bemiddeling van de ondernemer initieel tot stand kwamen.

10.5 De klant en de ondernemer zijn niet aansprakelijk in geval van overmacht: elke niet te voorzien en niet te vermijden gebeurtenis die een onoverkomelijke belemmering vormt voor de uitvoering van de contractuele verbintenissen. Als overmacht gelden volgende gevallen (zonder hiertoe beperkt te zijn): natuurrampen, terrorisme, brand, stakingen, sabotage, blokkade, cyberaanval. De uitval van een server of communicatieverbinding, storingen in communicatieverbindingen, bugs of virussen in de software zijn overmacht voor zover ze duidelijk te wijzen zijn aan een derde partij of niet te wijten zijn aan een fout of nalatigheid van de ondernemer. Overmacht schorst de contractuele verplichtingen. De klant en de ondernemer verwittigen elkaar onverwijld over elke situatie van overmacht.

## Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

11.1 Door inschrijving geeft de klant uitdrukkelijk toestemming aan de ondernemer tot verwerking van zijn gegevens in functie van de uitvoering van haar opdracht en met name voor klantenbeheer, statistisch beheer, adviesverlening, marktonderzoek en analyses. Door inschrijving geeft de klant eveneens toestemming om de gegevens ter beschikking te stellen van energieleveranciers in de mate dit strikt noodzakelijk kan worden geacht voor een correcte uitvoering van de dienstverlening.

In het kader van de uitvoering van de Gaele overeenkomst zullen persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden verwerkt. Het betreft de volgende gegevens: identificatiegegevens, EAN-code, gegevens van de huidige leverancier, facturen, brieven van de netbeheerder, historiek vorige leveranciers, mandaat van de netbeheerder, informatie betreffende zonnepanelen of een budgetmeter.

Binnen het Gaele platform worden uw persoonsgegevens verzameld op basis van toestemming. U wordt hierover nader ingelicht via de privacy policy en cookie policy op de website, alsook door het sturen van een activatiemail bij invoer in de database. Op eerste verzoek van de klant kunnen de privacy policy en cookie policy tevens langs elektronische weg of op andere wijze andermaal kosteloos worden toegezonden.

Uw persoonsgegevens zullen worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Afsluiten en beheer van de contracten met de energieleverancier;
- Observatie van energieverbruik, analyse van profielen, adviesverlening en matching met het aanbod van de energieleveranciers;
- Het beheer en de toegang tot het private deel van de website (klantzone);
- Statistisch beheer;
- Communicatie en marketing.

11.2 De verwerking van gegevens heeft ook als doel het beheer van voormalige, toekomstige en huidige klanten, hetgeen onder andere omvat het aanbieden en de promotie van producten en diensten en het beheer en toegang tot het deel van de website gereserveerd voor klanten, conform de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en elektronische handel.

11.3 De klant kan toegang krijgen tot zijn gegevens of de rechtzetting ervan vragen door de ondernemer een brief of e-mail te sturen, vergezeld van een kopie van de identiteitskaart. Via dezelfde weg kan de klant de ondernemer verwittigen indien de klant niet langer de promotionele aanbiedingen wenst te ontvangen via telefoon, e-mail en/of post, met in het bijzonder aanduiding van de bedoelde communicatiemiddelen.

## Artikel 12: Overdracht

12.1 Het is de ondernemer toegestaan het contract over te dragen aan een derde mits de ondernemer er voor zorgt dat de klant daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht zal de ondernemer de klant hiervan inlichten.

## Artikel 13: Klachtenbehandeling

13.1 Een klant die klachten heeft over de dienstverlening van de ondernemer kan zich richten tot de diensten van de ondernemer :

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)



Algemene voorwaarden voor 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.

Mail [info@gaele.be](mailto:info@gaele.be)

13.2 Indien de klant niet tevreden is over de oplossing of het antwoord van de ondernemer, kan de klant zich richten tot de Consumentenombudsdienst met het oog op een buitengerechtelijke beslechting van het geschil:

Consumentenombudsdienst  
Koning Albert II-laan 8 Bus 1 - 1000 Brussel

Telefoon 02 702 52 00  
Fax 02 808 71 20  
Mail [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)  
<https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

13.3 Indien de klant niet tevreden is over de betrokken energieleverancier, kan de klant zich (na eerst stappen te hebben ondernomen bij het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf en/of beroep te hebben gedaan op de bemiddeling van de ondernemer) 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

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

#### **Artikel 14: Geschillen**

14.1 Het Belgische recht is van toepassing.

14.2 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.

14.3 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>





Algemene voorwaarden voor 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 de NV ENBRO  
Heulsekasteelstraat 9A  
8501 Kortrijk

E-mail [info@gaele.be](mailto:info@gaele.be)  
Telefoonnummer 02 / 899 04 68

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.