



Algemene voorwaarden van de Vlaamse Energieleverancier voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in Vlaanderen aan Consumenten en Zakelijke klanten

GELDIGHEID

Enkel deze Algemene Voorwaarden - versie oktober 2019 - zijn geldig voor alle nieuwe Contracten vanaf 5 oktober 2019 en voor alle Contracten (bestaande en nieuwe) vanaf 1 januari 2020.

1. CONTRACT

Het volledige Contract waaronder je elektriciteit en/of aardgas van de Vlaamse Energieleverancier afneemt, bestaat uit de Overeenkomst, de Tariefkaart horende bij het product van bepaalde of onbepaalde duur, al dan niet aangevuld met Bijzondere Voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden. De Vlaamse Energieleverancier staat erop om het Contract zo transparant mogelijk te maken. Vragen of suggesties met betrekking tot de duidelijkheid en/of begrijpbaarheid van het Contract, aarzel dan niet om ons te contacteren.

2. DEFINITIES

De **Consument** is iedere natuurlijke persoon die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden energie afneemt .

De **Huishoudelijke Afnemer** is elke Consument die gedomicilieerd is op het adres waar energie wordt afgenomen, en wordt uitgebreid beschermd door de Wet betreffende Marktpraktijken en Consumentenbescherming welke door Vlaamse Energieleverancier strikt wordt nageleefd.

De **Zakelijke klant** is elke rechtspersoon of natuurlijke persoon die gedeeltelijk of uitsluitend voor beroepsmatige doeleinden energie afneemt van de Vlaamse Energieleverancier.

De **Klant** is iedere Consument of Zakelijke klant

De **Netbeheerder** is de beheerder van het distributie- en/of transport-, transmissienet voor elektriciteit en aardgas.

Het **Afnamepunt** is het punt waar wij elektriciteit of gas leveren. Een afnamepunt wordt gekenmerkt door een uniek EAN-nummer (een getal van 18 cijfers beginnend met 5414 en is terug te vinden op een factuur of op te vragen bij je netbeheerder). Eén leveringsadres kan verschillende afnamepunten hebben, en elk afnamepunt kan op zijn beurt dan weer één of meerdere meters hebben die je verbruik registreren.

De **Overeenkomst** is het document met als titel "Overeenkomst voor de levering van energie" en vermeldt per Afnamepunt je aansluitadres, je EAN-nummer, de start van levering, de leveringsperiode, het product samen met zijn Tariefkaart, al dan niet aangevuld met de Bijzondere Voorwaarden.

De **Tariefkaart** is het document met de geldende prijzen, prijsformules en/of indexeringsformules van het product voor afname van energie bij de Vlaamse Energieleverancier, al dan niet aangevuld met Bijzondere Voorwaarden. Deze zijn eenvoudig te raadplegen op www.vlaamseenergieleverancier.be.

De **Bijzondere Voorwaarden** worden eventueel toegevoegd aan de Tariefkaart en/of Algemene Voorwaarden om specifieke bijkomende voorwaarden bij het product te duiden.

3. TOTSTANDKOMING EN UITVOERING VAN HET CONTRACT

3.1. Totstandkoming van het Contract - Het Contract komt tot stand zodra je ons aanbod aanvaard via onze website of per email of van onze partners, en dit geldt als geldig bewijs in rechte van je aanvaarding. Indien je Contract op afstand gesloten wordt of van onze partners, dan zal het Contract steeds schriftelijk per post of per e-mail bevestigd worden.

Het Contract wordt gesloten onder opschortende voorwaarde van onze aanvaarding na controle van alle nuttige elementen, onder meer:

(i) of aan de technische voorwaarden om jou te belevaren is voldaan, (ii) of de Tariefkaart en Bijzondere Voorwaarden die jij aanvaard hebt, van toepassing zijn en gelden op het ogenblik dat wij jouw Contract ontvangen, (iii) in geval van twijfel over jouw solvabiliteit of in geval van schulden bij ons. Indien wij het Contract weigeren, zullen wij jou binnen 30 kalenderdagen nadat wij het Contract ontvangen hebben, op de hoogte brengen.

De levering vangt aan op het moment dat wij voor het Afnamepunt bij de Netbeheerder als leverancier in het toegangsregister vermeld staan. Indien de levering vóór de ondertekening van het Contract is gestart, wordt het Contract geacht te zijn in werking op de datum waarop de levering is gestart. Indien je voor het Afnamepunt waarvoor je bij ons een Contract hebt afgesloten nog een leveringsovereenkomst hebt bij een andere leverancier, mandateer je ons uitdrukkelijk om deze te beëindigen en hiervoor de noodzakelijke gegevens op te vragen. Je verklaart geen onverenigbare overeenkomsten tot levering van elektriciteit en/of aardgas met een andere partij dan ons voor het Afnamepunt gedurende de duur van het Contract te hebben.



3.2. Herroepingsrecht – De Consument heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen het Contract te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag van de bevestiging van het Contract. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons via een ondubbelzinnige verklaring (per post of e-mail) op de hoogte stellen van je beslissing om het Contract te herroepen.

3.2. Indien van toepassing waarborg Consument - In de volgende gevallen kan Vlaamse Energieleverancier aan de Consument zowel bij het afsluiten als tijdens de looptijd van het Contract een waarborg vragen (maar is hier niet toe verplicht): (1) indien het contract met de vorige energieleverancier werd beëindigd wegens onbetaalde facturen; (2) indien de Consument een openstaande schuld heeft bij Vlaamse Energieleverancier op het moment van de aanvraag. In dit geval kunnen wij je bovendien verzoeken deze schulden eerst te voldoen; (3) indien je in een periode van 24 maanden voorafgaand aan het moment dat je opnieuw klant bij ons wenst te worden of tijdens de uitvoering van je Contract een betalingsachterstand van minimum 2 maanden bij ons hebt gehad/hebt. Het Contract zal niet in werking treden zolang je de waarborg niet hebt verstrekt en/of zolang je de onbetaalde facturen niet hebt vereffend.

3.3. Indien van toepassing waarborg Zakelijke klant - In de volgende gevallen heeft Vlaamse Energieleverancier het recht om de Zakelijke Klant het Contract te weigeren, stop te zetten, of voor de duur van het Contract een waarborg te vragen: (1) indien je schulden bij ons hebt op het moment dat je met ons een Contract wenst te tekenen. In dit geval kunnen wij je bovendien verzoeken deze schulden eerst te voldoen; (2) indien je in een periode van 36 maanden voorafgaand aan het moment dat je opnieuw klant bij ons wenst te worden een betalingsachterstand hebt gehad; (3) indien je op basis van objectieve criteria en/of na beoordeling van een externe kredietbeoordelaar niet voldoende kredietwaardig bent. Indien Vlaamse Energieleverancier een waarborg zou vragen aan de Zakelijke klant, kan het Contract niet in werking treden zolang je de waarborg niet hebt verstrekt en/of zolang je de onbetaalde facturen niet hebt vereffend.

3.4. Indien van toepassing waarborg - De gevraagde waarborg dient binnen de 7 kalenderdagen op onze rekening te staan. Indien bij het afsluiten van het Contract een waarborg wordt gevraagd, zal het Contract niet in werking treden zolang we de waarborg niet hebben ontvangen. Bij niet-tijdige betaling van de waarborg hebben we het recht jou als Klant te weigeren en/of het Contract te beëindigen.

3.5. Indien van toepassing waarborgbedrag - Het bedrag van de waarborg is voor Consumenten gelijk aan de omzet van 3 maanden geschat verbruik en voor Zakelijke klanten gelijk aan de omzet van 4 maanden geschat verbruik. De waarborg wordt binnen 15 kalenderdagen na de vervaldag van de slotfactuur die wordt uitgereikt na het einde van het Contract aan jou teruggestort als blijkt dat je alle verschuldigde bedragen voldaan hebt. Wij behouden ons het recht voor de waarborg te gebruiken om je achterstallen aan te zuiveren. Je kan als Consument om de terugbetaling van jouw waarborg vragen, van zodra je gedurende één jaar al je facturen binnen de betalingstermijn hebt betaald zonder betalingsherinnering, en je geen openstaande schuld meer hebt.

4. DUUR EN BEEINDIGING VAN HET CONTRACT

4.1. Duurtijd - Het Contract is steeds geldig voor onbepaalde duur. Het Contract omvat ofwel een product van onbepaalde duur ofwel een product van bepaalde duur (bijv. 1 jaar) gevolgd door een product van onbepaalde duur. Of een product van bepaalde of onbepaalde duur is, kan men terugvinden op de Tariefkaart horende bij het desbetreffende product. Eveneens vind je op het Contract voor elk product de start- en stopdatum en duurtijd van het product.

4.2. Stopzetting van het Contract door Klant - De Klant kan het Contract steeds opzeggen mits inachtneming van een opzegtermijn van minstens één maand. Je kan eenvoudig opzeggen door voor je Afnamepunt(en) een contract af te sluiten met een nieuwe leverancier, de melding van de Netbeheerder dat je een contract hebt gesloten met een nieuwe leverancier beschouwen we dan als een geldige opzeg. Wens je je Contract stop te zetten zonder dat je een contract met een andere energieleverancier hebt afgesloten, dan dien je ons hiervan per aangetekend schrijven op de hoogte te brengen. Op de door jou gewenste datum, ten vroegste één maand na de ontvangst van jouw aangetekend schrijven, zal Vlaamse Energieleverancier de leveringen stopzetten, tenzij de distributienetbeheerder dit niet toestaat.

4.3. Reguliere stopzetting van het Contract door Vlaamse Energieleverancier - De Vlaamse Energieleverancier kan echter een Contract stopzetten rekening houdend met een opzegtermijn van 2 maanden. Producten van onbepaalde duur kunnen we op ieder ogenblik beëindigen mits een schriftelijk opzeg van 2 maanden, producten van bepaalde duur kunnen we beëindigen mits een schriftelijke opzeg ten laatste 2 maanden voor de afloop van de duurtijd van het product van bepaalde duur. In dit kader zullen we de openbare dienstverplichtingen naleven indien van toepassing.

4.4. Onmiddellijke stopzetting van het Contract door de Klant - Je kan Het Contract vroegtijdig beëindigen per aangetekende brief met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst in geval van ernstige contractuele tekortkomingen die aan ons toerekenbaar zijn.

4.5. Onmiddellijke stopzetting van het Contract door Vlaamse Energieleverancier - Wij kunnen zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang en, indien dit mogelijk is gelet op de ernst of de hoogdringendheid van de omstandigheden, na voorafgaande schriftelijke kennisgeving de levering schorsen en/of het Contract beëindigen mits naleving van de openbare dienstverplichtingen voor zover van toepassing als:

- (i) je je betalingsverplichtingen of andere belangrijke contractuele verplichtingen na ingebrekestelling niet nakomt;
- (ii) je fraudeert of de geleverde elektriciteit en/of aardgas doorlevert aan derden;



- (iii) je nalaat bij het afsluiten van het Contract of tijdens de uitvoering ervan ons onmiddellijk in te lichten over ieder element waarvan je kennis hebt dat de uitvoering van het Contract kan verhinderen of bemoeilijken;
- (iv) je nalaat tijdig een waarborg te stellen conform art. 3;
- (v) je een schorsing en/of beëindiging van de levering wordt opgelegd door een overheid of regulator;
- (vi) de Zakelijke klant failliet of in vereffening is of zijn activiteiten stopt.

In geval van een procedure van gerechtelijke reorganisatie worden alle facturen onmiddellijk opeisbaar en kunnen wij het Contract conform de wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen beëindigen als je, na hiertoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, nalaat binnen 15 kalenderdagen het openstaand saldo te voldoen. In geval van beëindiging door ons overeenkomstig artikel 4, hebben wij recht op een schadevergoeding gelijk aan de omzet van 3 maanden gemiddeld verbruik. Indien de werkelijke schade groter is, kunnen we deze op jouw verhalen. De Consument zal enkel een schadevergoeding verschuldigd zijn indien wij het Contract beëindigen wegens fraude of doorlevering aan derden.

5. PRIJS

5.1. **Prijs** - De Klant is de vaste vergoeding, prijs of indexeringsformule, e.d. verschuldigd die de Vlaamse Energieleverancier heeft vastgesteld op basis van de Tariefkaart van het product, die van toepassing is:

- (i) De vaste vergoeding is een beperkte administratieve vergoeding die jaarlijks verschuldigd is aan de Vlaamse Energieleverancier. Het eerste jaar zal deze integraal in rekening gebracht worden, vanaf het tweede leveringsjaar en volgend, slechts pro rata de looptijd, tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden van het product.
- (ii) De kost voor de verbruikte energie wordt transparant doorgerekend aan de Klant aan de prijs of indexeringsformule vermeld op de Tariefkaart en geldig voor jouw leveringsperiode.
- (iii) Eventuele andere specifieke tarieven zoals vermeld op de Tariefkaart, of in Bijzondere Voorwaarden van het product of in de Algemene Voorwaarden.

5.2. **Andere door te rekenen prijscomponenten** - De volgende kosten worden eveneens direct aan de Klant doorgerekend:

- (i) heffingen, taksen, retributies, toeslagen, belastingen, vergoedingen en andere eventuele kosten die door de bevoegde regelgevende overheid of instantie worden opgelegd;
- (ii) de kosten voor het transport, de distributie en de huur van de meters, de kosten voor de aansluiting of sluiting van het Afnamepunt, eventuele bijkomende netwerkdiensten, het reactief vermogen en het piekvermogen opgelegd door de Netbeheerder;
- (iii) de kosten die verband houden met de wettelijke verplichting om groenestroomcertificaten, groenewarmtecertificaten, warmtekrachtcertificaten en/of soortgelijke certificaten te genereren in het kader van de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen en de wettelijke verplichtingen inzake milieu.

Deze kosten kunnen met terugwerkende kracht worden aangerekend, indien dit eveneens van toepassing is voor de Vlaamse Energieleverancier.

5.3. **Doorrekening andere netkosten** - De Vlaamse Energieleverancier zal op transparante wijze de prestaties factureren die de Netbeheerder uitvoert voor de Klant en rechtstreeks aan de Vlaamse Energieleverancier factureert op haar vraag, op vraag van de Klant, of op vraag van de Vlaamse energieleverancier na een fout of nalatigheid van de Klant. In dat geval behoudt de Vlaamse Energieleverancier zich het recht voor om bovenop deze kosten administratieve kosten aan te rekenen.

5.4. **Wijzigingen buiten toedoen van leverancier** - Vlaamse Energieleverancier behoudt zicht recht voor om de totaalprijs aan te passen aan gewijzigde of nieuwe regelgeving, nettarieven, bijdragen, toeslagen of taksen, voortvloeiend uit wettelijke of decretale wijzigingen of beslissingen van een bevoegde autoriteit, buiten toedoen van Vlaamse Energieleverancier.

6. VERHUIS / OVERNAME

6.1. **Vorig adres** - Voor elke vraag in verband met je verhuis of overname (echtscheiding, overlijden, verhuur/verkoop, ...), kan de Klant zich richten tot de klantendienst. Bij verhuizing of overname is het belangrijk dat de meterstanden bij wisseldatum door alle betrokken partijen worden goedgekeurd en ons meegedeeld. Hiervoor dient de Klant een energieovernamedocument (hierna EOD genoemd) volledig en correct in te vullen en dit - na ondertekening door de betrokken partijen - door te sturen naar de klantendienst op de verhuis-/overnamedatum of uiterlijk 30 dagen erna voor Consumenten en 10 uiterlijk dagen erna voor Zakelijke klanten. Het EOD wordt door de Klant enkel correct ondertekend onder volgende voorwaarden (i) indien er geen nieuwe bewoner op het adres intrekt door de Klant en de eigenaar gezamenlijk en (ii) indien er wel een nieuwe bewoner intrekt, door de Klant en de nieuwe bewoner gezamenlijk. In alle andere gevallen spreken we over een niet-correct getekend EOD.

6.2. **Nieuw adres** - Na de verhuizing kan de Klant een nieuw Contract afsluiten voor het nieuwe Afnamepunt op het nieuwe adres van de Klant, tenzij hij verhuist naar het buitenland, een ander gewest of een woning waar de Klant geen eigen meter heeft, of indien hij gaat wonen bij een andere Consument die reeds een leveringsovereenkomst gesloten heeft.

6.3. **Verplichting bij niet melden verhuis** - Indien de Klant de Vlaamse Energieleverancier niet tijdig op de hoogte stelt van de verhuizing, blijft hij gehouden tot zijn verplichtingen onder het Contract, en in het bijzonder tot de betaling van alle elektriciteit of aardgas die op het bestaande



oude Afnamepunt - door wie ook afgenomen - tot de dag volgend op de dag van zijn mededeling van de verhuis / overname of de dag volgend op de sluiting van de meter.

6.4. Afsluiting bij niet nakomen verplichting - Indien de Klant zijn bovenstaande verplichtingen niet nakomt, geeft de Klant de Vlaamse Energieleverancier hierbij een onherroepelijk mandaat om de sluiting van de meter aan te vragen bij de Netbeheerder, in naleving van de geldende wettelijke bepalingen. De Klant zal instaan voor alle kosten van de sluiting. De Vlaamse Energieleverancier draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de eventuele schade die hieruit volgt.

6.5. Meterstanden oud adres - De eindafrekening van het oude adres is gebaseerd op de door de Netbeheerder gevalideerde meterstanden zoals meegedeeld via het correct getekende EOD. In geval van betwisting van de meterstanden op het moment van de verhuizing of overname, baseert de Vlaamse Energieleverancier zich op het volledig en correct ondertekend EOD. Bij gebrek aan een volledig en niet correct ondertekend EOD, om welke reden ook, zal de Vlaamse Energieleverancier zich baseren op de door de Netbeheerder meegedeelde opnamedatum en gevalideerde meterstanden (opgenomen of geschat).

7. WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN PRIJZEN

7.1. Wijzigingen niet ten nadele van Klant - Wij kunnen de voorwaarden van het Contract, de prijs of de indexeringsformule wijzigen indien deze wijzigingen niet tot gevolg hebben dat je situatie minder voordelig is dan voorheen en indien wij jou deze informatie per brief, op de factuur, per e-mail of via een andere duurzame drager meedelen.

7.2. Wijzigingen niet in het voordeel van Klant - Bij een wijziging van de voorwaarden of de prijzen in jouw nadeel bij hernieuwing van je contract voor producten van bepaalde duur, brengen wij jou hier bij ondertekening van je Contract of ten laatste twee maanden voor einde leveringsperiode van je product en bij contracten van producten van onbepaalde duur ten minste twee maanden vóór de vankrachtwording van de wijzigingen op de hoogte per brief, op de factuur, per e-mail of via een andere duurzame drager. Je kunt deze wijzigingen weigeren door je Contract te herroepen binnen de herroepingstermijn of door kosteloos en zonder enige schadevergoeding het contract stop te zetten mits een opzegperiode van 1 maand.

7.3. Wijziging product na bepaalde duurcontract - In het geval van een contract van een product van bepaalde duur je niet akkoord bent gegaan met nieuw product of wanneer je niet naar een andere leverancier bent overgestapt op de einddatum van het product, leveren wij je na de einddatum van het product van bepaalde duur aan de tarieven en voorwaarden van het vervolgproduct zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van het product van bepaalde duur. De Consument kan zich hier steeds tot 1 maand voor het einde van het product van bepaalde duur verzetten en het Contract opzeggen conform artikel 4.

7.4 Wijziging andere prijscomponenten - De beschreven procedure is niet van toepassing op wijzigingen van andere bestanddelen van de prijs dan de prijs van de leverancier, zoals gedefinieerd in artikel 5.1. Deze wijzigingen vallen buiten onze wil en zullen telkens wanneer nodig worden toegepast.

7.5 Wijziging prijs leverancier - Wij kunnen eveneens de prijs of de indexeringsformule op ieder ogenblik wijzigen: (i) wanneer het reglementair kader wordt gewijzigd en dit de prijs beïnvloedt of (ii) wanneer een parameter uit de indexeringsformule verdwijnt, niet meer of niet meer regelmatig wordt gepubliceerd. In deze gevallen zullen wij de prijs of de parameter voor de indexering naar een gelijkwaardige parameter aanpassen en brengen wij jou zo spoedig mogelijk op de hoogte van deze wijziging.

8. AANSPRAKELIJKHEID

8.1. Aansprakelijkheid van leverancier - De Vlaamse Energieleverancier is niet aansprakelijk voor zaken die wettelijk vallen onder de aansprakelijkheid van de netbeheerder, meer bepaald de continuïteit van de levering van energie of de kwaliteit en de meting van je verbruik. De Vlaamse Energieleverancier is bijgevolg niet aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door het niet goed functioneren van het net, de installaties op het Afnamepunt, de meetinrichting, fouten in meetgegevens, variaties in spanning en frequentie, tekortkomingen van de Netbeheerder, noch voor de gevolgen van het niet-nakomen van de afspraken tussen de Klant en de Netbeheerder. Evenmin zijn wij aansprakelijk voor de kwaliteit van de uitgewisselde gegevens (zoals bijvoorbeeld standaard jaarverbruiken, synthetische lastprofielen, verbruiken, ...). Dit alles is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Netbeheerder en staat los van het Contract. Voor schade hieromtrent dien je je te wenden tot de Netbeheerder.

8.2. Beperkte verantwoordelijkheid leverancier - Zonder afbreuk te doen aan wat voorafgaat, is de verantwoordelijkheid van de Vlaamse Energieleverancier en de Klant beperkt tot materiële schade die rechtstreeks voortvloeit (i) uit bedrog, een zware of intentionele fout, (ii) de niet-uitvoering van van de voornaamste verbintenissen van het Contract (iii) een foutieve handeling of nalatigheid die de dood of lichamelijke letsels tot gevolg heeft.

8.3. Vergoeding materiële schade - De vergoeding van de rechtstreekse materiële schade is per schadegeval en per jaar beperkt tot een bedrag gelijk aan 12 keer het bedrag vastgesteld als maandelijks voorschot, zonder dat dit bedrag hoger kan zijn dan het effectief gefactureerde bedrag gedurende de 12 voorafgaande maanden.



8.4. **Geen vergoeding immateriële schade** - We zijn tegenover elkaar niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, noch voor gevallen van overmacht, bijgevolg is iedere vergoeding voor immateriële schade, zoals exploitatieschade, winstderving, productieverliezen of inkomensverlies uitgesloten.

8.5. **Verborgen gebreken** - Voor zover onze aansprakelijkheid in het gedrang zou komen ten gevolge van verborgen gebreken in de zin van artikel 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek, is onze aansprakelijkheid uitgesloten wanneer de Vlaamse Energieleverancier aantoont dat het risico niet kon worden gedetecteerd.

9. FACTURATIE

9.1. **Voorschotfactuur** - Vlaamse Energieleverancier kan je tussentijdse voorschotfacturen sturen waarvan het bedrag bepaald wordt aan de hand van het standaard jaarverbruik van je Afnamepunt dat ons wordt meegedeeld door je Netbeheerder. Je mag ons verzoeken de hoogte van de voorschotfacturen te herzien, waarbij we je binnen een redelijke termijn informeren of wij aan je verzoek gevolg kunnen geven. Indien de gevraagde aanpassing onredelijk is, heeft de Vlaamse Energieleverancier het recht om deze te weigeren, met een motivering voor de weigering. De Vlaamse Energieleverancier is niet verantwoordelijk voor de waargenomen verschillen tussen het werkelijke verbruik van de Klant en het standaard jaarverbruik dat in aanmerking werd genomen voor de berekening van de voorschotten. De Klant is zelf verantwoordelijk voor elke door hem aangevraagde wijziging van het voorschotbedrag en het effect hiervan op de afrekenfactuur. De afrekenfactuur houdt rekening met de gefactureerde voorschotten.

9.2. **Gegevens opmaak afrekening** - Voor de bepaling van de hoeveelheid geleverde energie baseren we ons op de meetgegevens en verbruiksprofielen aangeleverd door de Netbeheerder ofwel opgenomen of geschat door de Netbeheerder, ofwel aangeleverd door de Klant en gevalideerd door de Netbeheerder. Indien je meent dat de meterstanden op jouw factuur niet correct zijn, gelieve de Netbeheerder of ons te contacteren zodat wij een rechtzetting kunnen vragen bij de Netbeheerder. Na akkoord van de Netbeheerder, maken wij op die basis een correctiefactuur op. Wanneer je meent dat jouw meter niet correct werkt, contacteer dan je Netbeheerder om dit probleem te melden.

9.3. **Communicatie per email of per post** - Vlaamse Energieleverancier stuurt alle facturen, aanmaningen en andere officiële documenten standaard via e-mail naar het e-mailadres dat door de Klant werd opgegeven en dat werd bevestigd bij aanvaarding van ons aanbod. De Klant dient zijn e-mails regelmatig te lezen en er zorg voor te dragen dat zijn mailbox de e-mails van Vlaamse Energieleverancier kan ontvangen, en deze mails niet als spam worden beschouwd. Een wijziging van e-mailadres dient door de klant onmiddellijk gemeld te worden en zal pas actief worden na bevestiging door de Klant. Klanten kunnen de documenten ook raadplegen op hun persoonlijke, afgeschermd webruimte. Indien de klant zijn communicatie op papier via de gewone post wenst te ontvangen, kan Vlaamse Energieleverancier hiervoor een vergoeding van maximaal 2 euro (exclusief BTW) per verstuurd brief aanrekenen, tenzij uitgesloten via de Bijzondere Voorwaarden van het product. Indien de Vlaamse Energieleverancier zelf vaststelt dat de e-mails niet kunnen bezorgd worden aan de klant, kan Vlaamse Energieleverancier eenzijdig beslissen om over te schakelen naar papieren communicatie en eveneens dezelfde kost van maximaal 2 euro (exclusief BTW) per verzonden document aanrekenen. Deze kost zal aangerekend worden op je eerstvolgende factuur.

9.4. **Betaling** - Iedere betaling gebeurt via overschrijving of domiciliëring op de aangegeven bankrekening. Alle facturen dienen uiterlijk binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst betaald te worden. Indien de factuur wordt verstuurd per email wordt deze geacht te zijn ontvangen op de dag van de verzending, indien per post op de derde dag na de verzending. De domiciliëringsoverdracht zal uitgevoerd worden op de vervalddag van je factuur.

9.5. **Terugbetaling** - Indien uit jouw afrekening blijkt dat wij je een bedrag verschuldigd zijn, dan zullen wij dit binnen een termijn van 15 dagen terugbetalen, tenzij (i) wij niet op de hoogte zijn van je rekeningnummer of (ii) indien je nog openstaande facturen hebt, na verrekening van deze openstaande facturen. Indien wij niet tijdig over je rekeningnummer beschikken, gaat de terugbetalingstermijn van 15 dagen pas in vanaf het moment dat jij ons je rekeningnummer hebt bezorgd.

9.6. **Betwisting factuur** - Een factuur kan door de Consument betwist worden tot 12 maanden na ontvangst van de betrokken factuur en Zakelijke klant tot 15 dagen na ontvangst. Vlaamse Energieleverancier langs haar kant kan fouten inzake facturatie rechtzetten gedurende 12 maanden na ontvangst van de factuur. Fouten kunnen ook daarna nog worden rechtgezet indien een derde, zoals de Netbeheerder, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie. Betwisting geeft je enkel het recht om je betalingsverplichting op te schorten voor het betwiste deel van de factuur.

10. WANBETALING

10.1. **Wanbetaling door Consument** - Als de Consument zijn factuur niet binnen de vooropgestelde termijn betaalt of de domiciliëring mislukt, dan ben je intresten verschuldigd vanaf de vervalddatum van je factuur. Deze intresten worden berekend op basis van de wettelijke rente. Alle openstaande bedragen worden ook onmiddellijk opeisbaar. Voor zover de klant de Vlaamse Energieleverancier enig bedrag verschuldigd is, en dit bedrag op de vervalddag onbetaald is, is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling tevens een schadebeding van 10% van het openstaande bedrag verschuldigd, met een forfaitair minimum van 125 EUR. De Vlaamse Energieleverancier stuurt dan eveneens een herinnering per e-mail naar jouw emailadres of bij gebrek ervan per post. Bij niet tijdige betaling na de herinnering, stuurt de Vlaamse



Energieleverancier een aangetekende ingebrekestelling (via de post en een kopie via e-mail). De Vlaamse Energieleverancier is gerechtigd de leveringen op te schorten of het Contract stop te zetten conform artikel 4.

In geval van betalingsmoeilijkheden, kunnen wij je een afbetalingsplan toekennen. Dit afbetalingsplan zal bestaan uit maximum 12 maandbedragen en zal opgesteld worden op basis van jouw betalingshistoriek.

De Vlaamse Energieleverancier volgt de wettelijke bepalingen omtrent wanbetaling door Consumenten, die zijn vastgelegd en te raadplegen op website van de regulator, zijnde www.vreg.be.

10.2. Wanbetaling door Zakelijke klant - Als de Zakelijke klant zijn factuur niet binnen de vooropgestelde termijn betaalt of de domiciliëring mislukt, dan ben je intresten verschuldigd vanaf de vervaldatum van je factuur. Deze intresten worden berekend op basis van de wet betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties van augustus 2002. Alle openstaande bedragen worden ook onmiddellijk opeisbaar. Voor zover de Zakelijke klant de Vlaamse Energieleverancier enig bedrag verschuldigd is, en dit bedrag op de vervaldag onbetaald is, is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling tevens een schadebeding van 10% van het openstaande bedrag verschuldigd, met een forfaitair minimum van 125 EUR. De Vlaamse Energieleverancier stuurt dan eveneens een herinnering per e-mail naar jouw emailadres of bij gebrek ervan per post. Bij niet tijdige betaling na de herinnering, stuurt de Vlaamse Energieleverancier een aangetekende ingebrekestelling (via de post en een kopie via e-mail). De Vlaamse Energieleverancier is gerechtigd de leveringen op te schorten of het Contract stop te zetten conform artikel 4.

10.3. Kost wanbetaling - De kost voor een herinnering bedraagt 8 euro per herinnering. De eerste herinnering is kosteloos. Bij niet tijdige betaling na de herinnering, stuurt Vlaamse Energieleverancier een aangetekende ingebrekestelling (via de post, en een kopie via e-mail) en rekent hiervoor 20 euro aan. Alle kosten ten gevolge van wanbetaling (intresten, schadebeding, kost herinnering, kost ingebrekestelling) zullen wij via een voorschot- of afrekenfactuur of -bij gebrek hieraan- een afzonderlijke factuur in rekening brengen.

10.3. Kost regularisatie - Indien wij vaststellen dat we voor een klant herhaaldelijk een marktbericht dienen uit te sturen na herhaaldelijke regularisatie van een situatie van wanbetaling, behouden we ons het recht voor om hiervoor een administratieve kost aan te rekenen van 50 EUR per marktbericht.

10.4. Recht op terugbetaling - Heb je recht op betaling van ons, en voldoen wij deze niet binnen de termijn vermeld in artikel 9, dan mag je ons interesten aanrekenen aan de wettelijke interestvoet, alsook de bewezen kosten van je herinnering en ingebrekestelling.

11. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De Persoonsgegevens van de Klant worden verzameld en verwerkt door de Vlaamse Energieleverancier in overeenstemming met ons Privacybeleid, dat geraadpleegd kan worden via de link: <https://www.vlaamseenergieleverancier.be/privacy-verklaring> .

12. OVERDRACHT

12.1. Overdracht door leverancier - De Vlaamse Energieleverancier mag het Contract overdragen aan een derde, voor zover deze voldoet aan de wettelijke bepalingen betreffende de levering van elektriciteit of aardgas en over de nodige vergunningen beschikt, en voor zover de in dit Contract vastgelegde voorwaarden gehandhaafd blijven voor de duurtijd van het Contract.

12.2. Overdracht door klant - De klant kan het Contract niet aan een derde overdragen tenzij na onze schriftelijke toestemming.

13. MACHTIGING

De Klant machtigt de Vlaamse Energieleverancier om alle handelingen die nodig zijn voor de uitvoering van het Contract te stellen of te laten stellen met het oog op de verandering van leverancier, de nettoegang, de levering en het opvragen van alle gegevens, inclusief historische verbruiksgegevens, bij de Netbeheerders. De Vlaamse Energieleverancier zal het recht hebben om de gezinssamenstelling van de Klant of enige andere informatie op te vragen die nodig is voor de uitvoering van het Contract of voor het nakomen van haar wettelijke verplichtingen als leverancier. Indien deze bewerkingen ertoe leiden dat er kosten worden gefactureerd aan de Vlaamse Energieleverancier, zullen deze zonder vermeerdering worden doorgerekend aan de Klant volgens de factureringsmodaliteiten.

14. SLOTBEPALINGEN

14.1. Toepasselijkheid - Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van alle aanbiedingen en Contracten tussen de klant en de Vlaamse Energieleverancier. De toepasselijkheid van enige voorwaarden van de Klant is uitdrukkelijk uitgesloten. Bij strijdigheid tussen de bijzondere voorwaarden en deze algemene voorwaarden hebben de bijzondere voorwaarden voorrang.

14.2. Geldigheid - De geldigheid of afdwingbaarheid van het Contract wordt niet aangetast door de nietigheid van een onderdeel ervan.

Het niet-aandringen op de naleving van een of meerdere bepalingen van het Contract door de Vlaamse Energieleverancier mag niet worden opgevat als een verzaking hieraan of een beperking van de erin vervatte rechten of plichten.

14.3. Toepasselijk recht – Het Contract is onderworpen aan het Belgisch recht. Elk geschil zal worden voorgelegd aan iedere rechtbank die materieel bevoegd is voor het gerechtelijk arrondissement Brussel. Consumenten hebben evenwel het recht om het geschil aanhangig te maken bij de rechtbank van hun woonplaats.