

## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN ELEKTRICITEIT EN AARDGAS

### 1. Definities

**Aansluitingspunt:** de in de Overeenkomst aangeduide fysieke plaats waar elektriciteit of aardgas ter beschikking wordt gesteld aan de Klant op het Service Delivery Point (verschillend voor afname en injectie), en geïdentificeerd door een adres en een EAN-nummer of headpoint. **AVG:** de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens. **Bijzondere Voorwaarden:** document waarin onder meer de duur, de prijsformule en bijzondere bepalingen zijn vermeld. **EAN:** zie Aansluitingspunt. **Energie:** betreft de levering en/of injectie van elektriciteit en/of de levering van aardgas. **KDV:** kostendekkende vergoeding van de Leverancier voor het uitvoeren van de levering en/of injectie van elektriciteit en/of de levering van aardgas. **Klant:** iedere rechtspersoon die met de Leverancier de Overeenkomst aangaat. **Klantenportaal:** het digitale portaal dat de Leverancier aan de Klant aanbiedt en dat de Klant in staat stelt klantgegevens, verbruiken en facturen te raadplegen en waarlangs communicatie tussen de Klant en Leverancier preferentieel plaatsvindt (<https://leveringen.veb.be>). **Leverancier:** Vlaams Energiebedrijf (VEB), met maatschappelijke zetel te Havenlaan 86C bus 301, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0843.383.425. **Meetinrichting:** het geheel van toestellen bestemd voor de meting en/of de telling van de energieafname of -injectie door de Klant op het Aansluitingspunt. **Netbeheerder:** algemene term om de bevoegde beheerder van het distributie-, transport- of transmissienet aan te duiden. **Overmacht:** heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 13. **Partij(en):** De Klant en/of de Leverancier. **Switcher-app:** de applicatie die de Leverancier aan de Klant aanbiedt en die de Klant in staat stelt zijn energieovernamedocument digitaal aan de Leverancier over te maken. **Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheid Energie:** de gecontracteerde hoeveelheid Energie die de Klant verwacht te verbruiken en/of te injecteren, en dit per Aansluitingspunt. Deze worden weergegeven in Bijlage 1 van de Overeenkomst.

De begrippen die niet zijn gedefinieerd in deze Overeenkomst hebben de betekenis die werd vastgelegd in de toepasselijke reglementering.

### 2. Toepasselijkheid en voorwerp van de Overeenkomst

**2.1** De Overeenkomst tussen de Partijen bestaat uit de volgende documenten: (i) de Bijzondere Voorwaarden (ii) de Algemene Voorwaarden (iii) de Bijlagen, en (iv) een eventueel Addendum dat door beide Partijen ondertekend is. Bij tegenstrijdigheden tussen de Algemene en Bijzondere voorwaarden, prevaleren de Bijzondere voorwaarden. Bij tegenstrijdigheden tussen de Bijzondere voorwaarden en een eventueel Addendum, prevaleren de desbetreffende bepalingen van het Addendum. Door ondertekening van de Overeenkomst erkent de Klant uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van haar voorwaarden, en aanvaardt hij/zij ook uitdrukkelijk hun inhoud en hun verbindend karakter. Door ondertekening van deze Algemene Voorwaarden doet de Klant afstand van de eigen algemene voorwaarden of ieder ander strijdig document.

**2.2** Het voorwerp van de Overeenkomst beperkt zich tot de levering en terbeschikkingstelling van elektriciteit en/of aardgas, en desgevallend de terugname van elektriciteit (injectie). De continuïteit en de kwaliteit van de levering zijn uitsluitend de taak en de verantwoordelijkheid van de Netbeheerder. De Klant zorgt ervoor dat de installatie en de Meetinrichting steeds voldoen aan de geldende technische en wettelijke eisen.

### 3. Inwerkingtreding van de Overeenkomst

**3.1** De Overeenkomst wordt geacht exclusief te zijn gesloten voor het (de) Aansluitingspunt(en) en treedt in werking hetzij op de datum van ondertekening door beide Partijen, hetzij de datum van aanvang van

feitelijke levering, en blijft van kracht tot en met de laatste dag van de leveringsperiode.

**3.2** Indien de Overeenkomst niet is ondertekend, kan de aanvaarding van de Overeenkomst door de Klant ook blijken uit het bewijs dat de Klant een of meer facturen van de Leverancier heeft betaald.

**3.3** De levering voor elk van de in de Overeenkomst opgenomen Aansluitingspunten zal in werking treden onder de opschortende voorwaarde dat:

(a) De Leverancier de door de Klant ondertekende Overeenkomst minstens dertig (30) kalenderdagen voor de start van de leveringsperiode en/of injectieperiode van Energie heeft ontvangen. Indien de Leverancier de door de Klant ondertekende Overeenkomst niet tijdig heeft ontvangen, kan de Leverancier de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk weigeren.

(b) de Klant alle nodige data aan de Leverancier bezorgd heeft om deze in staat te stellen de levering op die datum te laten starten. Hiertoe dient de Klant minstens dertig (30) kalenderdagen voor de aanvang van de feitelijke levering volgende gegevens correct mee te delen aan de Leverancier: leveringsadres, meetfrequentie, EAN-code of headpoint, meternummer, Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden, type injectie, Energie en facturatiegegevens (= facturatieadres, verzendadres, verzendingswijze, bankattest met IBAN nummer, ondernemingsnummer, contactpersoon, telefoonnummer en e-mailadres).

(c) het VEB in het toegangsregister van de Netbeheerder is geregistreerd als Leverancier voor de in deze Overeenkomst bepaalde Aansluitingspunt(en).

(d) de Aansluitingspunten aangesloten zijn en niet buiten dienst zijn gesteld. In het geval van een nieuwe aansluiting of een afgesloten aansluiting, de opening van de meters werd uitgevoerd door de Netbeheerder.

(e) de Klant, in voorkomend geval, tijdig tot betaling van de waarborg is overgegaan.

De datum waarop de feitelijke levering en/of injectie van elektriciteit en/of aardgas start, kan om deze redenen afwijken van de datum die wordt opgegeven in de Overeenkomst.

**3.4** De Klant is aansprakelijk voor alle kosten en schade geleden door het niet, laattijdig, onjuist of onvolledig meedelen van gegevens of wijzigingen ervan aan de Leverancier. De Leverancier is niet aansprakelijk voor vertraging of vervroeging van de Levering omwille van foutieve en/of onvolledige informatie vanwege de Klant, een derde of omwille van tussenkomst van een overheid of een Netbeheerder.

### 4. Installatie, meting en levering van Energie

**4.1** De aansluiting op het net wordt door de Netbeheerder beheerd. De Netbeheerder 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. 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 Leverancier.

**4.2** De Klant machtigt de Leverancier om met betrekking tot deze Overeenkomst in zijn naam en voor zijn rekening alle noodzakelijke en nuttige handelingen te stellen bij de Netbeheerder of andere bevoegde diensten of personen. Deze handelingen betreffen onder meer: het aanmelden van de leverancierswissel, het opzeggen van de overeenkomst met de voorgaande leverancier, het opvragen van de verbruiksgegevens van de voorbije drie jaren alsook tijdens de hele duur van de Overeenkomst, het aanmelden van vermogens bij de Netbeheerder, het onderhouden van technische en administratieve contacten, de aanstelling van de Leverancier of een derde als evenwichtsverantwoordelijke, het communiceren en bespreken van de gegevens van de Klant voor projecten in het kader van diensten met betrekking tot de Energie, het wijzigen van het meetregime (of meetfrequentie) van een Aansluitingspunt, enz. Deze machtiging impliceert geen verplichting of aansprakelijkheid ten laste van de Leverancier indien de niet-correcte uitvoering van deze machtiging te wijten zou zijn aan een fout van de Klant of een derde.

4.3 Indien de meetgegevens en masterdata van de Netbeheerder gegevens onvolledig, verkeerd of niet tijdig beschikbaar zijn, mag de Leverancier de facturen opstellen door de geleverde hoeveelheden in te schatten, onder meer op basis van het verbruik van de voorgaande periode of via een andere manier indien dit meer het werkelijke verbruik weerspiegelt, onverminderd het recht van de Leverancier om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen en dit in rekening te brengen.

4.4 De Klant moet iedere substantiële wijziging van de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden of het verbruiksprofiel (of indien van toepassing de injectiehoeveelheden of het injectieprofiel) onmiddellijk melden aan de Leverancier (per e-mail of via het Klantenportaal). Indien de Klant installaties gebruikt om zelf Energie te produceren, dient de Klant dit steeds aan de Leverancier te melden.

Bij een substantiële wijziging van de in de Bijzondere Voorwaarden opgenomen Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden en/of Aansluitingspunt(en), en/of het verbruiksprofiel, als gevolg van omstandigheden die door de Klant zelf beïnvloedbaar zijn, kan de Leverancier zijn voorwaarden wijzigen, of de substantiële wijziging desgevallend weigeren. Bij een substantiële daling van de in de Bijzondere Voorwaarden opgenomen Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden en/of Aansluitingspunt(en), en/of het verbruiksprofiel, als gevolg van omstandigheden die door de Klant zelf beïnvloedbaar zijn, kan de Leverancier bovendien een verbrekingsvergoeding eisen conform artikel 8.4 van de Algemene voorwaarden.

4.5 Indien de Klant aan bepaalde regulatoire rapporterings-verplichtingen dient te voldoen (zoals bijvoorbeeld Remit reporting), dient de Klant dit aan de Leverancier te melden. Indien de Klant geniet van een wettelijk bepaalde vrijstelling of korting op één of meerdere van de componenten van de factuur (bijv. toepassing sociaal tarief, korting op de Vlaamse Energieheffing, BTW-vrijstelling), is het de verantwoordelijkheid van de Klant hiervoor tijdig de nodige documenten aan de Leverancier te bezorgen. Informatie die niet tijdig, te weten minstens 30 dagen voor de start van de levering, werd doorgegeven aan de Leverancier kan niet met terugwerkende kracht worden gecrediteerd of gefactureerd.

## 5. Prijs

5.1 In de Bijzondere Voorwaarden wordt de prijsformule vermeld dewelke wordt toegepast voor de levering van elektriciteit en aardgas, in en voorkomend geval voor de injectie van elektriciteit.

5.2 Bij wijziging van de naam van een prijsindex of bij het vervangen van een index door een andere, zal de nieuwe naam of de nieuwe index automatisch de oude naam of de oude index vervangen vanaf de datum waarop de wijziging definitief is geworden. Een wijziging van de prijsindex geeft de Klant geen recht tot wijziging of vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst.

5.3 De volgende componenten worden door de Leverancier op transparante wijze en zonder enige winstmarge doorgerekend aan de Klant, tenzij anders bepaald in de Bijzondere voorwaarden:

(a) de bijdragen, heffingen, retributies, toeslagen, belastingen, vergoedingen en eventuele andere lasten en kosten die door de bevoegde overheid of reguleringsinstantie worden opgelegd;

(b) 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.

(c) de transmissiekosten voor elektriciteit inclusief de netverliezen, de transportnetkosten voor aardgas, de kosten inzake de evenwichtsverantwoordelijkheid, de distributiekosten, de kosten voor de aan- of afsluiting van het Aansluitingspunt, de eventuele bijkomende netdiensten, het reactief vermogen, het piekvermogen dat de Leverancier wordt opgelegd door de Netbeheerder en alle andere kosten die gerelateerd zijn aan de levering van Energie.

(d) de garanties van oorsprong dewelke garanderen dat de geproduceerde Energie afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen.

Deze kosten mogen met terugwerkende kracht aangerekend worden indien dit ook voor de Leverancier zo toegepast wordt.

## Prijsvoorwaarden

5.4 Indien, onafhankelijk van de wil van de Leverancier, één of meer van de volgende elementen wijzigen kan de Leverancier de prijs van de Overeenkomst wijzigen:

(a) een wijziging van de transportnetkosten, transmissiekosten, distributiekosten en/of eventueel andere door de Netbeheerder of een bevoegde overheid ingevoerde of gewijzigde kosten, kosten verbonden aan de openbare dienstverplichtingen, kosten of eventuele boetes voor groene stroom- of warmtekrachtcertificaten, kosten inzake de garanties van oorsprong, wijzigingen op de groothandelsmarkten, of van marktomstandigheden, alsook enige andere belastingen, toeslagen, retributies of heffingen.

(b) een wijziging van de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden inzake afname of injectie, het afname- of injectieprofiel, de utilisatiegraad, het onderschreven vermogen of andere fundamentele elementen van de Klant dewelke een prijsimpact hebben op de KDV van de Leverancier.

(c) Een prijswijziging vanwege een hierboven vermelde reden geeft de Klant geen recht tot wijziging of vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst.

## Bandbreedte

5.5 Indien de Klant een Overeenkomst heeft met een prijsformule geheel of gedeeltelijke gebaseerd op vaste prijzen op basis van het profiel verbruik (in MWh), is hierop een bandbreedte van toepassing. Er is geen bandbreedte van toepassing op vaste prijzen gebaseerd op baseload volumes (in MW). De bandbreedte is het maximale percentage boven de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden (bovengrens) en het maximale percentage onder de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden (ondergrens) dat de Klant mag verbruiken aan de overeengekomen vaste prijs. De bovengrens van de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden bedraagt 105%, de ondergrens van de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden bedraagt 95%.

5.6 In het geval van verbruiken boven de bovengrens waarvoor een (gedeeltelijke) vaste prijs van toepassing is, behoudt de Leverancier het recht om het verschil tussen de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden enerzijds, en de werkelijk geleverde hoeveelheden anderzijds, aan de Klant te factureren aan de hoogste prijs tussen: (i) enerzijds de prijs van de Overeenkomst zoals gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden en (ii) anderzijds de Elektriciteitsprijsindex uurprijs of de Gasprijsindex dagprijs. Deze prijs wordt bijkomend vermeerderd met een vergoeding van 1 €cent/kWh.

5.7 In het geval van een verbruik lager dan de ondergrens van de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden Energie waarvoor een vaste prijs van toepassing is, behoudt de Leverancier het recht om de hoeveelheden die niet verbruikt zijn door de Klant, te factureren aan de prijs die volgt uit het verschil, indien positief, tussen: (i) enerzijds de prijs van de Overeenkomst zoals gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden en (ii) anderzijds de Elektriciteitsprijsindex uurprijs of de Gasprijsindex dagprijs.

Deze prijs wordt bijkomend vermeerderd met een vergoeding van 1 €cent/kWh. Ingeval het vermelde verschil negatief of nul zou zijn, zal voor de niet-verbruikte hoeveelheden enkel een vergoeding worden aangerekend van 1 €cent/kWh.

## 6. Verhuis/ toevoegen en verwijderen van Aansluitingspunt(en)

6.1 Wanneer de Klant, ingevolge een verhuis of wijzigingen, tijdens de duur van de Overeenkomst een Aansluitingspunt(en) wil toevoegen of verwijderen aan Bijlage 1 van deze Overeenkomst, dient de Klant:

(a) uiterlijk dertig (30) kalenderdagen voor de effectieve datum van overname de Leverancier hiervan op de hoogte te brengen; en

(b) ten laatste vijftientwintig (25) kalenderdagen na de effectieve datum van overname, het correct en volledig ingevuld energieovernamedocument te bezorgen aan de Leverancier. In geen enkel geval kan de Leverancier een energieovernamedocument verwerken waarbij de datum van overname ouder is dan vijftientwintig (25) kalenderdagen.

6.2 De Klant dient hiertoe het energieovernamedocument aan de Leverancier te bezorgen via e-mail, via de procedure bestemd op het Klantenportaal of Switcher-app van de Leverancier. Indien de Klant het energieovernamedocument onvolledig, onjuist of niet tijdig heeft doorgegeven aan de Leverancier, kan de Klant aansprakelijk worden gesteld

voor de mogelijke gevolgen. De Leverancier draagt geen verantwoordelijkheid indien de Klant het energieovernamedocument te laat, onvolledig of onjuist aan de Leverancier heeft bezorgd.

6.3 Ingeval van verhuizing is de Klant gehouden tot de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst met betrekking tot het oude Aansluitingspunt totdat de Overeenkomst een einde heeft genomen of totdat een nieuwe Overeenkomst met een andere leverancier wordt afgesloten.

6.4 Bij een aanzienlijke wijziging van de in de Bijzondere Voorwaarden opgenomen Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden en/of Aansluitingspunt(en), als gevolg van omstandigheden die door de Klant zelf beïnvloedbaar zijn, kan de Leverancier zijn voorwaarden wijzigen, of deze wijziging desgevallend weigeren. Bij een aanzienlijke verlaging van de in de Bijzondere Voorwaarden opgenomen Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden en/of Aansluitingspunt(en), als gevolg van omstandigheden die door de Klant zelf beïnvloedbaar zijn, kan de Leverancier een schadevergoeding eisen conform artikel 8.4 van de Algemene voorwaarden.

## 7. Facturatie en betalingsvoorwaarden

### Meetgegevens

7.1 De facturen worden maandelijks door de Leverancier opgesteld op basis van gemeten of geschatte verbruiksgegevens die door de Netbeheerder ter beschikking zijn gesteld. Indien de Leverancier niet tijdig beschikt over deze meetgegevens of indien bij het opnemen of het verwerken van de meetgegevens een kennelijke fout is gemaakt, mag de Leverancier de hoeveelheid afgenomen elektriciteit of aardgas voor de betrokken periode naar billijkheid schatten. Na ontvangst van de definitieve meetgegevens van de Netbeheerder zal de Leverancier een correctie doorvoeren.

7.2 Indien de meterstanden maandelijks opgenomen worden (zoals bij een maandelijks gemeten meter, een automatisch gemeten meter of een digitale meter SMR3), maakt de Leverancier de factuur op basis van het gemeten reële maandelijkse verbruik.

7.3 Indien de meterstanden jaarlijks opgenomen worden (bij een jaargemeten of digitale meter SMR1), factureert de Leverancier maandelijks voorschotfacturen op basis van het geschatte verbruik van de Netbeheerder. De correctie met de afrekening gebeurt dan op het ogenblik dat de reële verbruiksgegevens bekend zijn. De Leverancier mag het bedrag van de maandelijkse voorschotten ten allen tijde aanpassen op basis van alle relevante parameters (gemeten reël verbruik, veranderingen in de kosten, wijzigingen van de energieprijzen, wijzigingen op de energiemarkten, enz.).

7.4 Indien de Leverancier geschatte verbruiken ontvangt van de Netbeheerder, dan zal de Leverancier dit geschatte verbruik effectief aanrekenen. Indien de Klant de meterstand meedeelt, is de Klant verantwoordelijk voor de juiste opgave daarvan. De gegevens van de Netbeheerder hebben in elk geval voorrang.

7.5 De Leverancier behoudt zich het recht voor een waarborg te vragen aan de Klant, voorafgaandelijk aan iedere prestatie en de uitvoering van de levering van elektriciteit en/of aardgas pas te starten of verder te zetten na betaling van de waarborg.

### Verzendwijze en facturatiegegevens van de Klant

7.6 De Klant is verantwoordelijk voor het doorgeven van de volledige en juiste facturatiegegevens, en dit minstens dertig (30) kalenderdagen voor start van de levering van Energie. Dit betreft de facturatiegegevens zoals facturatieadres, verzendingswijze, ondernemingsnummer, bankattest met IBAN nummer, alsook contactpersoon, het juiste e-mailadres en het tijdig doorgeven van (indien van toepassing) inkooporder nummers voor e-invoicing alsook referentienummers. Indien deze gegevens wijzigen, dient de Klant deze wijzigingen minimaal dertig (30) kalenderdagen vóór de gewenste wijziging door te geven.

7.7 De facturen worden opgesteld en verstuurd per e-mail, via het Klantenportaal of via e-facturatie, zoals vermeld in de Overeenkomst. Indien de Klant geen voorkeur heeft opgegeven, zullen de facturen per e-mail naar de Klant worden verstuurd.

7.8 . Indien de factuur per e-mail of via e-facturatie werd verzonden, wordt deze beschouwd als ontvangen op dezelfde dag als de verzending.

7.9 Indien de Klant geen, foutieve of onvolledige informatie overmaakt met betrekking tot de facturatie- en contactgegevens, zal dit de Klant niet ontheffen van zijn verplichting tot betaling noch wordt deze verplichting tot betaling hierdoor opgeschort. Indien de Klant niet tijdig of geen correcte facturatiegegevens heeft doorgegeven aan de Leverancier, worden de facturen gestuurd naar het adres van de maatschappelijke zetel en naar degene die de Klant vertegenwoordigt.

7.10 Wijzigingen van factuur- of klantgegevens kunnen niet met terugwerkende kracht worden gecorrigeerd op de factuur.

7.11 Bij foute of onvolledige facturatiegegevens kan de Leverancier bijkomende administratieve kosten aanrekenen.

7.12 De Klant is eindverantwoordelijke voor de volledige en tijdige betaling van zijn factuur.

### Betalingstermijn en wanbetaling

7.13 De betalingstermijn bedraagt vijftien (15) kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum zoals vermeld op het factuurdokument, en dient te worden betaald op het bankrekeningnummer van de Leverancier met vermelding van de structurele mededeling zoals weergegeven op de facturen. De betaling wordt als uitgevoerd beschouwd van zodra het gefactureerde bedrag – met inbegrip van de gestructureerde mededeling van de betreffende factuur - integraal op de bankrekening van de Leverancier gecrediteerd wordt. Dit is tevens van toepassing indien de domiciliëring door de Leverancier, op basis van de door de Klant bezorgde machtiging, niet mogelijk is.

7.14 Naast administratieve kosten, resulteert de niet-betaling van een factuur op de vervaldag van rechtswege en zonder ingebrekestelling in verwijlrenten op alle vervallen onbetaalde bedragen, tegen de rentevoet die wordt bepaald door de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Bij betalingsachterstand is bovendien een forfaitair bedrag minimum 100 euro van rechtswege verschuldigd. Deze bedragen zijn onmiddellijk opeisbaar en worden aangerekend op de eerstvolgende of een latere factuur. Daarnaast zijn alle invorderingskosten door de Leverancier gemaakt, waaronder begrepen, zonder daartoe beperkt te zijn, de gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, voor rekening van de Klant. Deze invorderingskosten worden van rechtswege bepaald op tien procent (10%) van elk onbetaald bedrag met een minimum van 250 euro, onverminderd het recht van de Leverancier om hogere invorderingskosten te bewijzen en te vorderen. De voormelde invorderingskosten zijn van rechtswege, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, verschuldigd van zodra een bedrag onbetaald gelaten wordt door de Klant.

### Betwisting van de factuur

7.15 Indien de Klant van mening is dat de factuur foutieve gegevens bevat (andere dan de meetgegevens), moet binnen de dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum contact met de Leverancier worden opgenomen via e-mail of via het Klantenportaal, behoudens wanneer de toepasselijke regelgeving een langere termijn voorziet. Bij uitblijven van dergelijk tijdig protest wordt de factuur geacht te zijn aanvaard en is geen betwisting meer mogelijk. De Leverancier zal in geval van tijdig protest met de Klant overleggen om tot een oplossing te komen.

7.16 De betwisting van een factuur of het aanspannen van een rechtszaak, ontheft de Klant niet van zijn verplichting tot betaling, noch wordt deze verplichting tot betaling hierdoor opgeschort.

7.17 Indien de Leverancier aan de Klant een bedrag verschuldigd zou zijn voor de afname (levering) van Energie, verrekent de Klant dit bedrag met de bedragen die hem aangerekend worden.

Indien de Leverancier een bedrag verschuldigd zou zijn aan een Klant voor de injectie van elektriciteit, is een verrekening via de afnamefacturen niet mogelijk. De Klant maakt hiervoor een factuur op aan de Leverancier, conform de Bijzondere Voorwaarden.

7.18 In het geval van een duidelijke fout of verkeerde berekening in de factuur vanwege de Leverancier, zal de Leverancier een nieuwe factuur opstellen. De verschuldigde bedragen zullen in dat geval geen verwijlrenten genereren. Ingeval de factuur een fout bevat dewelke werd veroorzaakt door het verkeerdelijk of door het niet tijdig doorgeven van de facturatiegegevens aan de Leverancier, kan de Leverancier weigeren een



nieuwe factuur op te stellen (bijv. voor de aanpassing van het e-mailadres wordt geen nieuwe factuur opgesteld). Bij correcties of fouten van de Klant blijft de originele vervaldatum steeds behouden. In geen geval kan een nieuwe factuur de oorspronkelijke betalingstermijn verlengen.

**7.19** Indien de Klant weigert om de onbetwiste bedragen te betalen, heeft de Leverancier het recht om naar eigen inzicht (i) de nakoming van één of meer van haar verplichtingen op te schorten totdat de Klant volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, of (ii) de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen overeenkomstig artikel 9.

## 8. Duur

**8.1** De duur van de Overeenkomst wordt in de Bijzondere Voorwaarden vastgelegd voor bepaalde of onbepaalde duur. De Overeenkomst van bepaalde duur wordt automatisch verlengd onder dezelfde voorwaarden en voor eenzelfde leveringsduur, tenzij een Partij hiervan afziet door schrijven (aangetekende brief, e-mail of via het contactformulier van het Klantenportaal), uiterlijk 4 maanden voor het einde van de lopende leveringstermijn. Gedeeltelijke of tussentijdse opzeg van de Overeenkomst van bepaalde duur is niet mogelijk.

**8.2** De Overeenkomst van onbepaalde duur kan op ieder moment door een Partij worden opgezegd door schrijven (aangetekende brief, e-mail of via het contactformulier van het Klantenportaal) mits het respecteren van een opzegtermijn van 4 maanden.

**8.3** De Overeenkomst waarbij de prijsformule is gebaseerd op vaste prijzen (geheel of gedeeltelijk) is steeds van bepaalde duur.

**8.4** Wanneer de Overeenkomst niet conform wordt beëindigd kan de Klant een verbrekingsvergoeding of schadevergoeding verschuldigd zijn aan de Leverancier. Deze verbrekingsvergoeding bestaat uit gedeelde inkomsten, eventuele minwaarden en anderzijds uit administratieve kosten.

(a) de kost van de gedeelde inkomsten en eventuele minwaarden is gelijk aan de hoogste prijs tussen ofwel (i) de Dynamische energieprijis voor elektriciteit of voor aardgas, vermenigvuldigd met het volume dat overeenkomt met de resterende duur van de Overeenkomst dat niet conform wordt beëindigd, of (ii) de prijs marktwaarden van de futures/forward markten voor Energie vermeerderd met 20%, en vermenigvuldigd met het volume dat overeenkomt met de resterende duur van de Overeenkomst dat niet conform wordt beëindigd

De bovenstaande regelingen zullen onder geen enkel beding kunnen leiden tot een negatieve schadevergoeding, waarbij de Leverancier aan de Klant een vergoeding verschuldigd zou zijn door diens vroegtijdige beëindiging. De Leverancier heeft steeds recht op een hogere schadevergoeding bij bewijs van de door haar werkelijk geleden schade.

(b) de administratieve kost voor de niet-conforme beëindiging bedraagt 10 €cent/kWh voor zowel aardgas als elektriciteit, en dit voor het volume dat overeenkomt met de resterende duur van de Overeenkomst dat niet conform wordt beëindigd.

**8.5** De beëindiging zal pas effectief worden indien de Leverancier niet meer in het toegangsregister van de Netbeheerder geregistreerd staat voor de betreffende Aansluitingspunten(en). Zoniet zal de Overeenkomst verdergezet worden.

## 9. Vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst

**9.1** De Klant mag de Overeenkomst onmiddellijk beëindigen per aangetekend schrijven aan de Leverancier, en dit onverminderd het recht van de Klant op schadevergoeding: (i) in geval van verzaking door de Leverancier aan één of meer van zijn contractuele verplichtingen die niet zijn rechtgezet binnen dertig kalenderdagen nadat de Leverancier door de Klant in gebreke is gesteld; (ii) in geval van bedrog of opzettelijke fout van de Leverancier, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is.

**9.2** De Leverancier mag de Overeenkomst of de levering van Energie opschorten, dan wel geheel of gedeeltelijk beëindigen, en dit onverminderd zijn recht op schadevergoeding: (i) in geval van wanbetaling door de Klant; (ii) in geval de gevraagde – indien van toepassing – waarborgverlening of de voorafbetalingen niet tijdig worden voldaan; (iii) in geval van verzaking van om het even welke aard door de Klant aan een of meer contractuele verplichtingen die niet is/zijn rechtgezet binnen vijftien kalenderdagen nadat de Klant door de Leverancier in gebreke is gesteld; (iv) in geval van

bedrog of opzettelijke fout van de Klant. In dat geval maakt de Leverancier zijn beslissing bekend via een aangetekend schrijven.

De schadevergoeding wordt berekend conform artikel 8.4 van de Algemene voorwaarden.

**9.3** Enige wijziging in de handelsnaam en/of vennootschapsrechtelijke structuur van de Leverancier geeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst vroegtijdig te beëindigen.

**9.4** Einde of beëindiging van de Overeenkomst bevrijdt de Klant niet van zijn verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.

## 10. Wijzigingen van de Overeenkomst

**10.1** Deze Overeenkomst kan éézijdig worden gewijzigd door de Leverancier. De voorgestelde wijziging(en) worden 30 kalenderdagen voor de inwerkingtreding ervan meegedeeld aan de Klant. De mededeling kan geldig gebeuren door middel van schrijven, via e-mail, via een mededeling op het Klantenportaal of via een uitdrukkelijke vermelding op de factuur. De Klant wordt verondersteld de voorgestelde wijziging(en) te hebben aanvaard, tenzij hij deze betwist via aangetekend schrijven aan de Leverancier binnen een termijn van 30 kalenderdagen nadat de Leverancier de voorgestelde wijzigingen heeft gemeld. In dat geval zal de Leverancier aangeven of de Overeenkomst wordt voortgezet volgens de oude voorwaarden, of dat deze wordt ontbonden. In dat laatste geval is er geen enkele schadevergoeding verschuldigd en blijven de oude voorwaarden van toepassing tot de effectieve ontbinding.

**10.2** Wijzigingen waartoe de Leverancier verplicht wordt van overheidswege kunnen niet worden betwist.

**10.3** Elke verlenging van de Overeenkomst wordt geacht te zijn gebeurd op basis van de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden. De Klant kan meest recente versie raadplegen op het Klantenportaal van de Leverancier (<https://leveringen.veb.be/requests>).

## 11. Waarborg

**11.1** Ingeval van wanbetaling, onvoldoende kredietwaardigheid en/of verandering in de controle van de Klant, kan de Leverancier de Klant verzoeken een waarborg voor te leggen of de bestaande waarborg te verhogen. De waarborg is minimum gelijk aan de waarde 35% van de Vermoedelijke jaarlijkse hoeveelheden Energie, met inbegrip van alle kosten. De Leverancier kan in voorkomend geval ook een domiciliëring eisen.

**11.2** Wanneer de waarborgverlening of de voorafbetalingen niet tijdig worden voldaan, geldt de procedure zoals voorzien in artikel 9.

**11.3** De waarborg wordt binnen de twee (2) maanden na betaling van de slotfactuur geheel of gedeeltelijk vrijgegeven zonder interesten en kan door de Leverancier op eender welk moment vrij worden aangewend ter vereffening van onbetaalde en onbetwiste bedragen.

## 12. Volmacht

**12.1** De Klant geeft volmacht aan de Leverancier om in diens naam en voor diens rekening alle nodige handelingen te verrichten om de verplichtingen die gesteld worden aan de Leverancier in het kader van deze Overeenkomst uit te kunnen voeren.

**12.2** De Klant geeft volmacht aan de Leverancier om informatie, zoals historische verbruiksgegevens, EAN-nummer en adresgegevens van de Aansluitingspunt(en), op te vragen bij de Netbeheerder.

## 13. Overmacht

**13.1** Overmacht is ieder onvoorzienbaar en onvermijdbaar voorval dat de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt, zoals, maar niet beperkt tot: vandalisme; beperking, vermindering of onderbreking van het net en/of van de levering opgelegd door de Netbeheerder of een bevoegde overheid; beperking of onderbreking van transport en/of distributie, of problemen inzake transport en/of distributie; congestie aan de grenzen; uitval van systemen, onbeschikbaarheid van elektriciteit of aardgas op de groothandelsmarkten (onvoldoende liquiditeit); staking, oorlog, cybercriminaliteit, sabotage, onvoorziene, dwingend opgelegde (overheids)maatregelen, vandalisme en lock-out.

**13.2** Indien één van de Partijen als gevolg van Overmacht verhinderd is zijn verplichtingen na te komen, dan licht deze Partij onverwijld de andere Partij in door schrijven (aangetekende brief, email of via het klantenportaal van de Leverancier) en treft zij alle maatregelen om de situatie te verhelpen of de omvang en de gevolgen ervan te beperken. Deze Partij houdt de andere Partij op de hoogte van de ontwikkeling van de overmachtssituatie. Zolang de overmachtssituatie bestaat worden de verplichtingen die ten gevolge hiervan niet kunnen worden nagekomen, geheel of gedeeltelijk opgeschort. Dit kan geen aanleiding geven tot schadevergoeding of enig andere vergoeding tussen de Partijen.

**13.3** Indien de overmachtssituatie langer duurt dan 30 kalenderdagen na de melding ervan, heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst te beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst. Dit kan geen aanleiding geven tot schadevergoeding of enig andere vergoeding tussen de Partijen, behoudens een passende compensatie mocht het geval van Overmacht of de gevolgen ervan voor één van de Partijen een ongegronde verrijking met zich mee zou gebracht hebben.

**13.4** Overmacht ontheft de Klant niet van zijn verplichting tot betaling.

**13.5** Indien zich, buiten de controle van de Partijen om, (onvoorziene) omstandigheden voordoen die leiden tot een grondige verstoring van het economisch evenwicht van de contractuele relaties ten opzichte van de situatie die bestond op het moment van de ondertekening van de Overeenkomst, heeft elke Partij het recht om de andere Partij per aangetekend schrijven te verzoeken om heronderhandelingen te voeren over deze Overeenkomst. Dit dient uiterlijk binnen de zestig kalenderdagen volgend op de inwerkingtreding van deze wijziging te gebeuren. De Overeenkomst zal van toepassing blijven zolang geen schriftelijk akkoord is bereikt tussen Partijen met betrekking tot de wijzigingen. Indien Partijen geen overeenstemming hebben bereikt binnen de zestig kalenderdagen volgend op het aangetekend verzoek tot heronderhandeling, heeft de Leverancier het recht om onmiddellijk, per aangetekend schrijven en zonder gerechtelijke tussenkomst de Overeenkomst te beëindigen.

#### 14. Overdraagbaarheid/ wijziging van controle

**14.1** Geen enkele Partij mag de rechten en verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst overdragen zonder het voorafgaand en schriftelijk akkoord van de andere Partij, met inbegrip van de gevallen van overdracht door fusie, afsplitsing of gedeeltelijke inbreng van activa. Een dergelijk akkoord kan uitsluitend om wettelijke en redelijke redenen geweigerd worden.

**14.2** Ingeval de Overeenkomst wordt overgedragen, neemt de overnemer alle rechten en plichten van de overlater over.

#### 15. Vertrouwelijkheid

Behoudens voor zover wettelijk of anderszins vereist, verplichten de Partijen zich jegens elkaar gedurende de leveringsperiode en na beëindiging van de Overeenkomst tot volledige geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie welke hen ter kennis is gekomen of zal komen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. De bepalingen, reikwijdte, inhoud en mechanismen voor de prijsberekeningen in de Overeenkomst mogen niet meegedeeld worden aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier.

#### 16. Gegevensverwerking/ privacy

**16.1** Wanneer in het kader van de Overeenkomst tussen de Partijen persoonsgegevens worden uitgewisseld, treden de Partijen daarbij op als onafhankelijke 'verwerkingsverantwoordelijken' in de zin van de AVG.

**16.2** De Partijen komen, in hun hoedanigheid van 'verwerkingsverantwoordelijke', overeen de toepasselijke wetgeving inzake de persoonlijke levenssfeer en de verwerking en bescherming van persoonsgegevens, met inbegrip van het AVG, na te leven. Elke Partij informeert de betrokkenen onder meer over de verwerkingsactiviteiten en neemt passende technische en organisatorische maatregelen om een passende beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen en de betrokkenen in staat te stellen hun rechten in verband met hun persoonsgegevens uit te oefenen. De Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door de Klant, al

dan niet in het kader van de Overeenkomst, en biedt hiervoor geen enkele schadeloosstelling.

**16.3** Elke Partij staat ervoor in dat de uitwisseling van persoonsgegevens met de andere Partij rechtmatig en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving is. Indien nodig wordt een geldige toestemming van de betrokkene verkregen voordat de persoonsgegevens worden uitgewisseld. De Klant vrijwaart de Leverancier voor alle aanspraken van derden die direct of indirect voortvloeien uit een inbreuk op dit artikel.

#### 17. Toepasselijk recht

Het Belgisch recht is van toepassing op deze Overeenkomst. Wijzigingen in de toepasselijke wetgeving, decreten of ordonnances die een impact hebben op deze Overeenkomst zullen op overeenkomstige wijze door de Partijen hierin worden overgenomen. Alle geschillen die tussen Partijen ontstaan naar aanleiding van het ontstaan, de interpretatie, de uitvoering of de beëindiging van de Overeenkomst zullen uitsluitend worden beslecht door de Nederlandstalige Rechtbanken van Brussel.

#### 18. Slotbepalingen

**18.1** Indien één of meer van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of ongeldig worden bevonden, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of andere overeenkomsten voor het overige onverminderd van kracht. De bepalingen die niet rechtsgeldig of onafdwingbaar zijn, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel als mogelijk overeenkomen met het opzet van de te vervangen bepalingen.

**18.2** Geen enkele Partij bij de Overeenkomst kan geacht worden afstand te hebben gedaan van een recht of aanspraak uit de Overeenkomst of betreffende een wanprestatie van de andere Partij, tenzij deze afstand schriftelijk is meegedeeld.

**18.3** De geldigheid van de Overeenkomst wordt niet aangetast door de nietigheid van een onderdeel ervan.

#### 19. Communicatie en klachten

Voor alle communicatie, vragen of klachten kan u de Business Support Dienst van VEB contacteren:

- per brief: VEB, Havenlaan 86C/ 301, 1000 Brussel
- per telefoon: Tel. 02/ 421 32 00
- per e-mail: [business@veb.be](mailto:business@veb.be)
- via het Klantenportaal: <https://leveringen.veb.be>