

Precontractuele informatie Gas & Elektriciteit

ENECO

Eneco Belgium nv, Blarenberglaan 2c – 2800 Mechelen, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0683.948.879, RPR Antwerpen afdeling Mechelen, Tel. 015 25 66 66 – E-mail: service@eneco.com – www.eneco.be.

PRIJSSAMENSTELLING EN PRODUCTEN

Als Klant ben je de prijs (bestaande uit onder meer de energieprij, de nettarieven, taksen en heffingen), verschuldigd die door Eneco wordt bepaald in de toepasselijke tariefkaart en de eventuele bijzondere voorwaarden. Recentste info over onze prijzen, producten en diensten kan je terugvinden op onze website, meer bepaald op <https://eneco.be/nl/elektriciteit-gas>. De prijsvergelijkers van de regulatoren kan je terugvinden op de websites van de CREG (CREG scan), VREG (V-test), CWaPe (CompaCWaPe) en Brugel (Brusim).

BETALINGSWIJZE

Tenzij anders overeengekomen, ontvang je maandelijks een voorschotfactuur van Eneco gebaseerd op het geschatte bedrag van jouw volgende jaarlijkse afrekeningsfactuur, zonder rekening te houden met eventuele promoties. De netbeheerder stelt jouw verbruik vast en geeft het periodiek aan ons door. Normaal gezien gebeurt dit één keer per jaar, tenzij je, en voor zover technisch mogelijk, hebt gekozen voor een maandelijks afrekening.

Iedere factuur moet worden betaald uiterlijk op de vervaldatum vermeld op de factuur. Je kan betalen via overschrijving of domiciliëring. Indien je niet binnen deze termijn betaalt of indien de betaling via domiciliëring mislukt, riskeer je de volgende kosten te betalen.

Voor consumenten

Voor de eerste herinnering rekenen wij geen herinneringskosten aan, met een maximum van drie eerste herinneringen per kalenderjaar voor niet-betaalde vervaldagen. Voor elke bijkomende herinnering rekenen wij tot 7,5 EUR aan, vermeerderd met eventuele portkosten. Indien je na de herinnering niet betaalt binnen de wettelijke termijn van 14 kalenderdagen, ben je vanaf de 15de kalenderdag verwijlrenten verschuldigd aan de wettelijke rentevoet. Daarnaast kunnen wij een forfaitaire schadevergoeding aanrekenen van: (i) 20 EUR indien het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 EUR is; (ii) 30 EUR vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 EUR en 500 EUR indien het verschuldigde saldo tussen 150,01 EUR en 500 EUR bedraagt; of (iii) 65 EUR vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag boven 500 EUR, met een maximum van 2.000 EUR, indien het verschuldigde saldo hoger is dan 500 EUR. Indien na de eerste herinnering betaling uitblijft, kunnen wij je bijkomend in gebreke stellen. Hiervoor kunnen wij in Vlaanderen tot 20 EUR en in Wallonië. Voor afnemers met een aansluitingspunt in het Waals Gewest geldt geen forfaitaire schadevergoeding. De totale invorderingskosten bedragen maximaal 55 EUR per jaar en per energiebron.

Voor klein-professionele klanten voor elektriciteit en/of aardgas en VME's

Je bent interesten verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur. Deze interesten worden berekend overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties. Daarnaast kunnen wij een forfaitaire schadevergoeding aanrekenen van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 EUR. Voor klein-professionele klanten heeft Eneco recht op een vergoeding van 15 EUR per verstuurd aanmaning en 25 EUR per verstuurd ingebrekestelling. Dit geldt onverminderd het recht van Eneco op vergoeding van de gerechtelijke en/of buitengerechtelijke invorderingskosten die voortvloeien uit de overeenkomst.

HERROEPING

Als Consument kun je binnen een termijn van 14 kalenderdagen, kosteloos en zonder motivering jouw Contract herroepen. De termijn gaat in op de datum van ontvangst van onze bevestiging. Indien je het Contract wenst te herroepen, stuur je ons een ondubbelzinnige verklaring per brief, fax of e-mail waarin je jouw beslissing mededeelt. Deze verklaring kan je vinden op <https://eneco.be/nl/contact/contract-herroepen/> of moet je sturen naar Eneco Belgium nv, Blarenberglaan 2c, 2800 Mechelen ofwel per e-mail naar service@eneco.com. Je kunt, zonder dat je daartoe verplicht bent, het modelformulier gebruiken dat bij de algemene voorwaarden is gevoegd of dat je van onze website kunt downloaden.

Indien je gevraagd hebt om de levering van aardgas en/of elektriciteit reeds te starten tijdens de herroepingstermijn, betaal je, in geval van herroeping, een bedrag proportioneel aan het reeds geleverde hoeveelheid aardgas en/of elektriciteit tot het ogenblik van jouw kennisgeving van herroeping.

DUUR EN EINDE

De levering start op het ogenblik waarop wij voor jou als leverancier zijn geregistreerd in het toegangsregister van de netbeheerder. Jouw Contract is van onbepaalde duur. Je kunt jouw Contract opzeggen zonder kosten en mits naleving van een opzegperiode van één maand.

DIENST NA VERKOOP EN KLACHTENBEHANDELING

Voor alle communicatie, vragen of klachten kun je de klantendienst van Eneco contacteren. Wij trachten jou zo snel als mogelijk te antwoorden.

- per brief: Eneco Belgium nv, Blarenberglaan 2c, 2800 Mechelen
- per telefoon/fax: Tel. 015 25 66 66 – Fax 015 40 41 49
- per e-mail: service@eneco.com
- op de website: eneco.be/nl/contact

Indien het probleem niet kan worden opgelost, kan je je wenden tot de Ombudsdienst voor Energie. Voor meer details, zie www.ombudsmanenergie.be. Eneco ondertekende het akkoord afgesloten met de leveranciers van de vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkt. In dit akkoord werd eveneens een gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand" opgenomen. U kan deze terugvinden op de website van de FOD Economie <http://economie.fgov.be/nl/>

EVENTUELE FINANCIËLE GARANTIES

In geval van twijfel over jouw solvabiliteit, of in geval van schulden bij ons, kunnen we je vragen om jouw eerdere schulden aan te zuiveren, een waarborg te stellen of via domiciliëring te betalen. Als we je vragen een waarborg te stellen, treedt het contract pas in werking wanneer alle voorwaarden zijn vervuld. Een waarborg is gelijk aan het geschatte verbruik van meerdere maanden.

Voor klein-professionele klanten kunnen wij tijdens de volledige duur van het contract informeren naar jouw solvabiliteit. Wij kunnen een waarborg eisen op basis van objectieve criteria.