Algemene voorwaarden van Eneco Belgium nv ("Eneco") bij een overeenkomst voor de levering, gebruik en desgevallend teruglevering van elektriciteit en/of afname en gebruik van aardgas en/of aanverwante diensten in België met betrekking tot consumenten, klein-professionele klanten en VME's (versie 01/03/2024)

Artikel 1. Definities
In het kader van deze overeenkomst moet worden verstaan onder:
a) Aansluitingspunt: de fysieke plaats waar de aansluiting verbonden is met het distributienet.
b) Consument: iedere natuurlijke persoon die elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten gebruikt en afneemt voor niet beroepsmatige doeleinden.
c) Contract: het contract voor de Levering, gebruik en desgevallend Teruglevering van elektriciteit en/of afname en gebruik van aardgas en/of aanverwante diensten tussen jou en Eneco, dat bestaat uit de documenten zoals vermeld in artikel 2.1.
d) Datum van kennisgeving: de datum waarop een communicatie wordt verzonden of de datum vermeld in de communicatie. Voor briefwisseling per post wordt de postdatum vermeerderd met drie werkdagen. Bij e-mail is dit de dag van de verzending van de e-mail
e) Eneco/wij: Eneco Belgium nv, met maatschappelijke zetel in 2800 Mechelen, Battelsesteenweg 455i, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0683.948.879, met als telefoonnummer 015 25 66 66 en e-mailadres welcome@eneco.be.
f) Energiedelen: Klanten met een digitale meter en meetregime 3 (kwartierwaarden) kunnen, indien voorzien door en onder de voorwaarden gesteld in de van toepassing zijnde gewestelijke regelgeving (i) binnen een energiegemeenschap of binnen eenzelfde (appartements)gebouw, zelfopgewekte elektriciteit onder elkaar verdelen; (ii) zelfopgewekte elektriciteit delen met een ander toegangspunt waarvan zij titularis zijn; en (iii) door middel van persoon-aan-persoonverkoop, rechtstreeks zelfopgewekte elektriciteit verkopen aan een andere afnemer.
g) Klant/jij: iedere Consument of Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas die van Eneco elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten afneemt en/of gebruikt.
h) Klein-professionele klant voor elektriciteit: iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of VME die elektriciteit, aardgas of aanverwante diensten van Eneco gebruikt en/of afneemt, gedeeltelijk dan wel uitsluitend voor professionele doeleinden, en waarvan het jaarlijkse verbruik voor al zijn Aansluitingspunten op het transport- of distributienet lager is dan 100 MWh elektriciteit;
i) Klein-professionele klant voor aardgas: iedere natuurlijke, rechtspersoon of VME die elektriciteit, aardgas of aanverwante diensten van Eneco gebruikt en afneemt, gedeeltelijk dan wel uitsluitend voor professionele doeleinden, en waarvan het jaarlijkse verbruik voor al zijn Aansluitingspunten op het transport- of distributienet lager is dan 100 MWh aardgas;
j) Levering: de levering door Eneco aan de Klant van elektriciteit en/of aardgas tot aan het Aansluitingspunt.
k) Teruglevering: de verkoop door de Klant van zelfgeproduceerde en (via het Aansluitingspunt) op het elektriciteitsdistributienet geïnjecteerde elektriciteit aan Eneco.
De andere begrippen worden gedefinieerd in de toepasselijke wetgeving en reglementering, onder andere in de technische reglementen. Door het aangaan van een Contract met Eneco, ga je akkoord met deze algemene voorwaarden.

Artikel 2. Jouw Contract
2.1 Jouw Contract met Eneco omvat de overeenkomst inzake Levering, gebruik en desgevallend Teruglevering, de huidige algemene voorwaarden aangevuld met, of gewijzigd door eventuele bijzondere voorwaarden, de tariefkaart en de eventuele latere wijzigingen conform artikel 6.
2.2 In geval van tegenstrijdigheid hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden.
2.3 Je geeft ons de toestemming om in jouw naam al het nodige te doen voor de goede uitvoering van het Contract, onder andere het starten, annuleren of opzeggen van een procedure voor het wijzigen van leverancier.
2.4 Het Contract wordt gesloten onder opschortende voorwaarde van onze aanvaarding na controle van alle nuttige elementen, onder meer:
   a) of aan de technische voorwaarden om jou te beleveren is voldaan;
   b) of de contractuele voorwaarden en de tariefkaart die jij hebt aanvaard, van toepassing zijn en gelden op het ogenblik dat wij jouw Contract ontvangen;
   c) in geval van twijfel over jouw solvabiliteit of in geval van schulden bij ons, dat je, op ons verzoek en voor zover wettelijk toegelaten, jouw eerdere schulden voor aardgas en elektriciteit aanzuivert en/ of een waarborg betaalt en/of een bankwaarborg op eerste verzoek stelt en/of jouw schulden via domiciliëring betaalt;
2.5 Indien wij het Contract weigeren, zullen wij jou binnen 30 kalenderdagen nadat wij het Contract ontvangen hebben, op de hoogte brengen.
2.6 Indien jouw Contract op afstand wordt gesloten (bijvoorbeeld via de website www.eneco.be) of buiten de verkoopruimten van onze onderneming of van onze partners, zal het Contract schriftelijk worden bevestigd (bv. via brief, e-mail of andere duurzame drager).
2.7 Wanneer wij jou verzoeken 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 (met een maximum van drie maanden) en moet binnen de 15 kalenderdagen na ons verzoek zijn gesteld. Het exacte bedrag, de modaliteiten m.b.t. de berekening, betaling en vrijgave, worden in het verzoek toegelicht.
2.8 Tijdens de volledige duur van het Contract kunnen wij informeren naar jouw solvabiliteit als Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas. Op basis van objectieve criteria, zoals de betalingsachterstand van twee facturen, kunnen wij, voor zover wettelijk toegelaten, een waarborg eisen, bijvoorbeeld een bankwaarborg of een waarborg voor een waarde gelijk aan meerdere maanden geschat verbruik.
2.9 Je bent verantwoordelijk voor het tijdig en correct meedelen van de noodzakelijke gegevens voor de Levering en Teruglevering, alsook de wijzigingen ervan, zoals meetgegevens, verhuis en facturatieadres, deelname aan en/of stopzetting van Energiedelen. Indien jij kiest voor Energiedelen of wenst te stoppen met Energiedelen, dient jij ons en de netbeheerder onmiddellijk te verwittigen. In het geval van Energiedelen zullen wij enkel rekening houden met de aangepaste meetgegevens nadat en zoals de netbeheerder deze aan Eneco bezorgt.

Artikel 3. Aanvang, duur en einde
3.1 De Levering en desgevallend Teruglevering start op het ogenblik waarop wij voor jou als leverancier zijn geregistreerd in het toegangsregister van de netbeheerder. Indien de levering vóór de ondertekening van het Contract is gestart, wordt het Contract geacht te zijn in werking getreden op de datum waarop de levering is gestart. De werkelijke datum van de start van de levering kan verschillen van de door jou gewenste startdatum. Deze datum wordt bepaald door de regels zoals vermeld in het technisch reglement. Voor meer info contacteer je best jouw netbeheerder. Eneco is niet verantwoordelijk voor de vervroeging of uitstel van de leveringsdatum omwille van foutieve/en of onvolledige info vanwege de klant of derde of omwille van tussenkomst van de netbeheerder (zie ook verder in artikel 10 Verhuis). Ingeval van verkoop op afstand of verkoop buiten de onderneming aan een Consument, zullen wij jou beginnen leveren na het verstrijken van je herroepingstermijn, tenzij je ons uitdrukkelijk zou verzoeken om al eerder te beginnen leveren.
3.2 Jouw Contract heeft een bepaalde of onbepaalde duur afhankelijk van wat er in jouw Contract wordt vermeld.
3.3 Je kunt jouw Contract van onbepaalde duur of bepaalde duur schriftelijk (bv. via brief of e-mail) opzeggen mits naleving van een opzegperiode van drie weken vanaf datum van het verzoek. We maken je er uitdrukkelijk op attent dat de loutere opzegging door jou bij Eneco niet voldoende is om een Aansluitingspunt effectief af te sluiten. De afsluiting van het Aansluitingspunt of de kennisgeving van de wijziging van leverancier via de netbeheerder wordt, voor dit Aansluitingspunt, beschouwd als een opzegging van het Contract door jou. Bij een stopzetting van de overeenkomst wordt de vaste vergoeding en eventuele opzeggingsvergoeding (indien wettelijk toegelaten), aangerekend volgens de bepalingen van de tariefkaart.
3.4 Indien jouw Contract van onbepaalde duur is, kunnen wij het op ieder moment schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. Indien we wettelijk verplicht zouden zijn om jouw Contract van onbepaalde duur te deactiveren omdat het niet langer een actief aangeboden product is, zal een nieuw contractvoorstel worden overgemaakt ten minste twee maanden vóór de deactivering van het betrokken product dan wel desgevallend ten minste twee maanden vóór afloop van de geldende prijsgarantie zoals bepaald in het Contract.
3.5 Indien jouw Contract van bepaalde duur is, wordt het op het einde van de termijn automatisch verlengd voor een duur gelijk aan de initiële duur, tenzij anders bepaald in jouw Contract en onder voorbehoud van wetswijzigingen en verdergaande wettelijke beschermingsmaatregelen. Wij kunnen jou twee maanden vóór de einddatum meedelen dat wij het Contract niet wensen te hernieuwen, of je kan zelf afzien van de hernieuwing door ons dit één maand vóór de hernieuwing schriftelijk mee te delen. Indien het wettelijk verboden zou zijn om jouw Contract van bepaalde duur te hernieuwen of verlengen, bezorgen wij jou ten minste twee maanden voor de einddatum van jouw Contract een nieuw contractvoorstel.
3.6 Het Contract loopt in alle gevallen door zolang wij in het toegangsregister vermeld staan als verantwoordelijke voor de levering op jouw Aansluitingspunt.

Artikel 4. Herroeping
4.1 Als Consument kan je jouw Contract, indien tot stand gekomen via verkoop op afstand of via verkoop buiten de onderneming, kosteloos en zonder motivering herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen. Deze termijn gaat in op de datum van ontvangst van onze bevestiging.
4.2 Indien je het Contract wenst te herroepen, stuur je ons een ondubbelzinnige verklaring per brief of e-mail waarin je jouw beslissing meedeelt. Deze verklaring moet je sturen naar Eneco Belgium nv, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen ofwel per e-mail naar welcome@eneco.be. Je kunt, zonder dat je daartoe verplicht bent, het modelformulier gebruiken dat je van onze website kunt downloaden.
4.3 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 de reeds geleverde hoeveelheid aardgas en/of elektriciteit tot het ogenblik van jouw kennisgeving van herroeping.

Artikel 5. Prijssamenstelling en producten
5.1 De Klant is de prijs (bestaande uit onder meer de energieprijs, de nettarieven, taksen en heffingen), verschuldigd die door Eneco wordt bepaald in de toepasselijke tariefkaart en de eventuele bijzondere voorwaarden.
5.2 Eneco zal alle kosten doorfactureren die door de netbeheerder worden aangerekend voor Levering, gebruik en Teruglevering uitgevoerd op vraag van de Klant, op initiatief van de netbeheerder of ten gevolge van jouw nalaten of fout.
5.3 In de gevallen toegestaan door artikel 5.4, rekent Eneco de Consument die als wanbetaler wordt beschouwd, rechtstreeks de plaatsingskosten van de budgetmeter aan die bij zijn verhuis wordt geïnstalleerd op zijn nieuwe adres.
5.4 Promotionele kortingen worden toegekend mits naleving van de promotionele voorwaarden. Promotionele kortingen kunnen niet gecumuleerd worden, tenzij anders voorzien of met jou overeengekomen.
5.5 In geval van Energiedelen is de Klant de vergoeding verschuldigd die door Eneco is vastgelegd op basis van de tariefkaart of werd vastgesteld in afzonderlijke voorwaarden. De vergoeding die Eneco verschuldigd is aan de Klant in geval van Teruglevering wordt bij Consumenten verrekend met de prijs die de Klant verschuldigd is aan Eneco voor de door de Klant van Eneco afgenomen en verbruikte elektriciteit.
5.6 Recentste info over onze prijzen, producten en diensten kan je terugvinden op onze website, meer bepaald op www.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).

Artikel 6. Wijziging van de prijzen en de voorwaarden
6.1 Wij kunnen de voorwaarden van het Contract van bepaalde of onbepaalde duur, de vaste energieprijs of de indexeringsformule voor jouw variabele energieprijs wijzigen indien deze wijzigingen niet als gevolg hebben dat je situatie minder voordelig is dan voorheen en indien wij jou deze informatie op voorhand meedelen via post, e-mail en of via website.
6.2 Bij een wijziging van de contractvoorwaarden of tarieven in jouw nadeel bij een Contract van onbepaalde duur, brengen wij jou hiervan ten minste twee maanden vóór de vankrachtwording van de wijzigingen, schriftelijk per brief of per e-mail op de hoogte. Je kunt deze wijzigingen weigeren door, kosteloos en zonder enige schadevergoeding, conform de procedure beschreven in artikel 3 het Contract op te zeggen.
6.3 Wanneer een contract van bepaalde duur na de einddatum wordt hernieuwd met aanpassing van de voorwaarden of energieprijs in jouw nadeel, brengen wij jou hiervan ten minste twee maanden vóór de einddatum schriftelijk per brief of per e-mail op de hoogte. Je kan deze hernieuwing weigeren door, kosteloos en zonder enige schadevergoeding, het Contract op te zeggen conform artikel 3. Wanneer je tegen de einddatum van het Contract van bepaalde duur niet hebt ingestemd met de voorgestelde hernieuwing en niet bent overgestapt naar een andere leverancier, leveren wij aan jou overeenkomstig het tarief en de voorwaarden voor het goedkoopste equivalent product binnen ons huidige aanbod, (= dit is het product waarvan de kenmerken (vaste/variabele prijs, groene stroom, duur, diensten inbegrepen in de overeenkomst, online overeenkomst, enz.) het dichtst aanleunen bij jouw Contract).
6.4 Wijzigingen van andere bestanddelen dan de energieprijs of van andere voorwaarden dan de voorwaarden die betrekking hebben op de levering of afname van elektriciteit en/of aardgas, en die buiten onze wil vallen, kunnen telkens worden toegepast.
6.5 Wij kunnen eveneens de vaste prijs of de indexeringsformule van de energieprijs op ieder ogenblik wijzigen:
   a) wanneer het reglementair kader wordt gewijzigd en dit de prijs beïnvloedt;
   b) wanneer een parameter uit de indexeringsformule van de variabele energieprijs verdwijnt, niet meer of niet meer regelmatig wordt gepubliceerd.
   In deze gevallen zullen wij de energieprijs of de parameter voor de indexering van de variabele energieprijs naar een gelijkwaardige parameter aanpassen en brengen wij jou zo spoedig mogelijk op de hoogte van deze wijziging.

Artikel 7. Netbeheerder, meting, levering en facturatie van het verbruik
7.1 Als Klant sluit je met ons een overeenkomst tot Levering. Het functioneren van het net en de continuïteit van de Levering behoren tot de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. De netbeheerder staat in voor de regeling van 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. Wordt jouw toevoer van elektriciteit en/of aardgas beperkt of onderbroken door de netbeheerder, dan zal de Levering automatisch onderbroken worden. Deze beperking en/of schorsing valt niet onder de aansprakelijkheid van Eneco.
7.2 De netbeheerder stelt jouw verbruik en desgevallend jouw injectie in geval van Teruglevering vast en geeft het periodiek aan ons door. Normaal gezien gebeurt dit één keer per jaar, tenzij in het geval van een maandelijkse afrekening (zie verder in artikel 7.5). De netbeheerder baseert zich op de meterstanden die hij vanop afstand heeft uitgelezen, heeft opgenomen of die je zelf correct hebt doorgegeven. Wanneer de netbeheerder niet over een geldige meterstand beschikt, doet hij een schatting. Voor zover het technisch mogelijk is, kan jij ook kiezen om het verbruik per kwartier te laten meten. Deze keuze blijft van toepassing tot je een andere keuze maakt.
7.3 Indien de Klant de meterstand meedeelt, is deze verantwoordelijk voor de juiste opgave ervan. De meet- en verbruiksgegevens van de netbeheerder hebben in elk geval voorrang.
7.4 Tenzij in het geval van maandfacturatie, factureren we jou voorschotten voor de Levering. Deze voorschotten zijn gebaseerd op het geschatte bedrag van jouw volgende jaarlijkse afrekeningsfactuur, rekening houdende met je geschatte energieverbruik, de huidige en verwachte prijs van je energieverbruik en je meteropnamemaand, zonder rekening te houden met eventuele promoties. In het geval dat je nog geen energie bij Eneco hebt verbruikt, baseren wij ons op het historische verbruik van de woning aangeleverd door de netbeheerder. Wij kunnen jouw voorschotbedrag aanpassen, rekening houdende met bovenstaande elementen, indien wij jou hierover voorafgaandelijk informeren en je deze aanpassing niet weigert binnen de 15 dagen na onze kennisgeving hiervan. Je kunt op ieder ogenblik via my.eneco.be of onze klantendienst vragen om het bedrag van de volgende voorschotten aan te passen. Wij kunnen dit verzoek enkel op gemotiveerde wijze weigeren.
7.5 Wanneer wij jouw meterstanden van de netbeheerder ontvangen, stellen we een afrekeningsfactuur op. Deze afrekeningsfactuur houdt rekening met de reeds gefactureerde voorschotten/maandfacturen.
7.6 Indien de keuze bestaat voor het door jou gekozen product, voor zover technisch mogelijk en je ervoor kiest, stellen we een maandelijkse afrekeningsfactuur op. In dit geval houdt de factuur rekening met het reële verbruik van de maand en kan de maandelijkse factuur sterk variëren. Deze keuze geldt vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin je hebt gekozen om tot maandelijkse afrekening over te gaan en geldt tot je een andere keuze maakt. Eneco behoudt zich het recht voor om de frequentie van aanpassing te beperken.
7.7 Indien je meent dat de meterstanden op jouw factuur niet correct zijn, gelieve ons dan binnen de maand te contacteren zodat wij een rechtzetting kunnen vragen bij de netbeheerder. Na akkoord van de netbeheerder, maken wij op die basis een correctiefactuur op.
7.8 Wanneer je meent dat jouw meter niet correct werkt, contacteer dan jouw netbeheerder om dit probleem te melden.
7.9 Zowel de Klant als Eneco kunnen bij twijfel over de juistheid van de meting de meetinstallatie laten onderzoeken. Dit gebeurt op kosten van de verzoeker.

Artikel 8. Sociaal tarief
8.1 Als gevolg van een sociale maatregel van de overheid kan de Levering of kunnen de voorwaarden van de Levering door Eneco, tijdelijk worden geschorst of gewijzigd.
8.2 Indien je door Eneco wordt beleverd aan het sociaal tarief word je voor dat Aansluitingspunt door ons gefactureerd aan het sociaal tarief. Het laatste commerciële afnametarief waarop we jou beleverden, is niet meer van toepassing. Op het moment dat je geen recht meer hebt op het sociaal tarief of hiervan afstand doet, beleveren wij jou verder aan het goedkoopste equivalent product uit ons aanbod, waarvan de kenmerken het dichtst aanleunen bij het sociaal tarief.
8.3 Ingeval Eneco jou niet meer belevert als gevolg van een sociale maatregel, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend bij de overname door de sociale leverancier, dan wordt jouw Contract geacht te zijn beëindigd. Wanneer de maatregel van de overheid ophoudt, kunnen wij akkoord gaan om jou opnieuw te beleveren aan het goedkoopst equivalent product uit ons aanbod, waarvan de kenmerken het dichtst aanleunen bij jouw laatste product bij Eneco, aan de toepasselijke tariefkaart op het moment van her-belevering.

Artikel 9. Betaling
9.1 Iedere betaling gebeurt via overschrijving of domiciliëring.
9.2 Iedere factuur vervalt 15 kalenderdagen na Datum van kennisgeving en dient uiterlijk op de vervaldatum te worden betaald. In geval van domiciliëring wordt de betalingsopdracht eveneens pas op de vervaldatum van de factuur aangeboden aan de financiële instelling.
9.3 Wanneer je, na verrekening van eventuele uitstaande vorderingen en/of onbetaalde facturen, een tegoed hebt, betalen wij jou dat tegoed binnen de vijftien kalenderdagen indien wij jouw rekeningnummer kennen. Bij een laattijdige terugbetaling of in het geval van foutieve facturatie door Eneco, en op voorwaarde dat je niet onder een andere compensatieprocedure viel, kun je ons vragen om jou de bedragen (terug) te betalen. De wijze van betaling wordt geregeld in artikel 13 (Foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling door Eneco).
9.4 Indien je jouw factuur niet binnen de vermelde termijn betaalt of indien de betaling per domiciliëring mislukt, bijvoorbeeld omdat je deze hebt geweigerd of omdat er niet genoeg geld staat op jouw rekening, ben je interesten, kosten en schadevergoeding verschuldigd.
   9.4.1. Ben je Consument? Dan zullen wij jou een herinnering sturen om het verschuldigde bedrag binnen de 14 kalenderdagen te voldoen. De termijn van 14 kalenderdagen start op de derde werkdag na de datum van verzending bij een herinnering per post en op de eerste kalenderdag na verzending bij een herinnering per e-mail. Betaal je niet binnen deze termijn, dan ben je vanaf de 15de kalenderdag interesten verschuldigd. Deze interesten worden berekend op basis van de wettelijke rente. Wij kunnen jou dan ook een forfaitaire schadevergoeding vragen die gelijk is aan:
      a) 20 EUR als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 EUR is;
      b) 30 EUR vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 EUR als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 EUR is;
      c) 65 EUR vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 EUR met een maximum van 2000 EUR als het verschuldigde saldo hoger dan 500 EUR is.
   Wij zullen jou met betrekking tot een Aansluitingspunt in Vlaanderen voor de eerste herinnering, met een maximum per kalenderjaar voor de eerste herinneringen bij niet-betaling van drie vervaldata, geen herinneringskosten aanrekenen. Voor iedere bijkomende herinnering rekenen we jou tot 7,5 EUR, vermeerderd met de eventuele portkosten aan. In Wallonië en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest rekenen we voor elke herinnering tot 7,5 EUR kosten aan. Blijft ook na de eerste herinnering de (volledige) betaling uit, dan kunnen we jou nogmaals in gebreke stellen, waarvoor we jou in Vlaanderen tot 20 EUR (ingebrekestelling cfr. artikel XIX.7 §1 WER) en in Wallonië en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot 15 EUR kosten kunnen aanrekenen. Indien wij de betaling van de onder dit artikel bepaalde forfaitaire schadevergoeding vragen, zijn in Vlaanderen deze kosten in de schadevergoeding vervat. Indien jouw aansluitingspunt zich in het Waals Gewest of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevindt, ben je geen forfaitaire schadevergoeding verschuldigd. Eneco zal jou, naast het verschuldigd saldo en de verwijlintresten, enkel invorderingskosten aanrekenen tot een maximum van 55 EUR per jaar per energie.
   9.4.2. Ben je Klein-professionele klant of VME, dan ben je interesten verschuldigd vanaf de vervaldatum van je factuur. Deze interesten worden berekend aan de rente van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties. Wij kunnen jou ook een forfaitaire schadevergoeding vragen die gelijk is aan 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 EUR.
   Voor klein-professionele klanten heeft Eneco recht op een vergoeding van 12 EUR per verstuurde aanmaning en 20 EUR per verstuurde ingebrekestelling, indien het openstaande bedrag minder dan 5000 EUR bedraagt. Indien het openstaande bedrag meer dan 5000 EUR bedraagt, dan bedragen de kosten van herinneringen en ingebrekestellingen 0,4% van het openstaande factuurbedrag. Onverminderd het recht van Eneco op een vergoeding van kosten van gerechtelijke en/of buitengerechtelijke inning die ingevolge deze Overeenkomst worden gemaakt, indien je een klein-professionele klant bent.
9.5 De herinnering sturen we naar jou per post of per e-mail op het door ons laatste gekende e-mailadres.
9.6 Een laattijdige betaling van één factuur heeft voor gevolg dat alle andere facturen, ook al was daarvoor een betalingstermijn verleend, onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder ingebrekestelling. Een betaling door jou wordt geacht een voldoening te zijn van de oudste openstaande factu(u)r(en)
9.7 Indien je jouw factuur betwist, stuur je ons de nodige documenten binnen de twaalf maanden volgend op de Datum van kennisgeving van de factuur. Na deze termijn aanvaard je op definitieve en onvoorwaardelijke wijze onze schuldvordering.
9.8 Wanneer wij een factuur moeten rechtzetten, beschikken wij eveneens over twaalf maanden om dit te doen. Indien de rechtzetting kan worden toegeschreven aan een derde partij, bijvoorbeeld de netbeheerder, dan geldt een rechtzettingstermijn zoals bepaald in de toepasselijke reglementering en is deze beperking van 12 maanden niet van toepassing.
9.9 Als Consument kun je ons vragen om de jaarafrekening of de slotafrekening uit te sluiten van betaling door domiciliëring en zal jou hiervoor geen enkele kost worden aangerekend.
9.10 In geval van wanbetaling door de Consument kunnen wij het Contract beëindigen in overeenstemming met de wetgeving inzake openbare dienstverplichtingen (meer informatie via www.vreg.be (Vlaanderen), www.cwape.be (Wallonië), www.brugel.be (Brussels Hoofdstedelijk Gewest)).

Artikel 10. Verhuis
10.1 Bij verhuis loopt jouw Contract door op het nieuwe adres tenzij je ons als Consument vraagt om het Contract stop te zetten.
10.2 Je moet ons inlichten over de verhuisdatum. De meterstanden en verhuisdatum bezorg je ons op de verhuisdatum of uiterlijk 10 dagen (Klein-professionele klanten voor elektriciteit en/of aardgas) of 30 dagen (Consument) na de verhuisdatum. In dit geval stopt de facturatie op het oude adres op de verhuisdatum zoals bevestigd door de netbeheerder. Indien je ons niet, of niet tijdig verwittigt, blijven de verplichtingen onder het Contract gelden, dus ook de betaling van de (door wie dan ook) afgenomen energie.
10.3 Voor het meedelen van de meterstanden van het oude of het nieuwe adres gebruik je het energie-overnamedocument (eneco.be/nl/energieovernamedocument of op aanvraag). Dit document moet door alle betrokkenen worden ondertekend. In dit geval worden de meterstanden en verhuisdatum geacht niet onderling te worden betwist. Bij gebrek aan ingevuld en meegedeeld energieovernamedocument, zal Eneco de periode tussen verhuisdatum en gekozen startdatum van levering bij Eneco aanrekenen aan het goedkoopste tarief op datum van verhuis indien de verhuisdatum meer dan 30 dagen voor de gekozen startdatum van levering bij Eneco ligt. Vanaf de door u gekozen startdatum van levering bij Eneco geldt het door u gekozen product met daaraan gekoppelde tariefkaart.
10.4 Om de bevoorradingscontinuïteit te verzekeren, dienen we te beschikken over de gegevens van de nieuwe bewoner van het adres dat je verlaat. Indien je deze gegevens niet hebt, dan geef je ons de gegevens van de eigenaar door.

Artikel 11. Onderbreking van de levering
11.1 Tenzij de gewestelijke reglementering een andere regeling zou voorzien, kunnen wij de levering en/of teruglevering vroegtijdig stoppen of onderbreken, zonder gerechtelijke tussenkomst noch schadevergoeding en rekening houdend met de beschermingsmaatregelen vermeld in artikel 9.10:
   a) indien je één of meerdere artikelen van het Contract niet hebt nageleefd, meer bepaald met betrekking tot jouw betalingsverplichtingen;
   b) in geval van fraude;
   c) wanneer er aanwijzingen zijn dat jouw financiële situatie als Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas van dien aard is dat je jouw betalingsverplichtingen niet zal kunnen nakomen. In dat geval, wanneer je een Klein-professionele klant voor elektriciteit en/of aardgas bent, ben je van rechtswege een annuleringsvergoeding verschuldigd van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 EUR, zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 10 en ons recht om de terugbetaling te eisen van de reële schade die niet door de bovenvermelde clausule zou worden gedekt.
11.2 De levering kan eveneens worden onderbroken:
   a) in geval er geen aansluitingsovereenkomst werd afgesloten met de netbeheerder of wanneer de aansluitingsovereenkomst met de netbeheerder geheel of gedeeltelijk werd geannuleerd;
   b) in geval van stopzetting of onderbreking van de distributie door de netbeheerder;
   c) of op bevel van een overheid.

Artikel 12. Aansprakelijkheid
12.1 In geval van schade moet iedere klacht binnen de 30 dagen – volgend op het schadegeval of volgend op de datum waarop het schadegeval redelijkerwijze kon worden vastgesteld, schriftelijk aan ons worden gericht, anders vervallen de rechten.
12.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor zaken die wettelijk vallen onder de aansprakelijkheid van jouw netbeheerder, meer bepaald de kwaliteit of de continuïteit van de levering en de meting van je energieverbruik. In het geval van dergelijke schade moet je jouw netbeheerder aanspreken. Tenzij anders overeengekomen, zijn wij niet aansprakelijk voor jouw elektrische installatie of jouw Aansluitingspunt.
12.3 Behoudens andersluidende bepaling in onderhavig Contract en een eventuele regionale schaderegeling inzake energie, kunnen wij hoogstens aansprakelijk zijn voor lichamelijke en directe materiële schade die het gevolg is:
   a) van de niet naleving van de essentiële verplichtingen van dit Contract;
   b) van bedrog, een zware fout of een opzettelijke fout;
   c) van een handeling of nalaten van onze kant of van een persoon voor wie wij instaan in geval van overlijden of lichamelijk letsel.
12.4 Een schadevergoeding voor voornoemde schade zoals vermeld in artikel 12.3 is beperkt tot de bedragen die wij hebben kunnen factureren en van jou hebben ontvangen in de loop van het contractjaar waarin het schadegeval zich heeft voorgedaan. Deze beperking is niet van toepassing in geval van overlijden of lichamelijke schade berokkend aan de klant als gevolg van een handeling of nalatigheid van onze kant.
12.5 Iedere vergoeding voor immateriële schade, zoals exploitatieschade, winstderving, productieverliezen of inkomensverlies is uitdrukkelijk uitgesloten.
12.6 De aansprakelijkheid van Eneco betreffende de verborgen gebreken zoals gedefinieerd door de artikelen 1641 tot 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek is uitgesloten wanneer Eneco aantoont dat het gebrek niet kon worden gedetecteerd.

Artikel 13. Foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling door Eneco/ niet-nakoming door Eneco
13.1 In geval van ernstige tekortkoming door ons, mag je de Leveringsovereenkomst vroegtijdig beëindigen per aangetekende brief met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst.
13.2 Tenzij de gewestelijke reglementering een andere schadevergoeding zou voorzien, heb je als Klant recht op verwijlinteresten aan de wettelijke interestvoet ingevolge foutieve facturatie door onze fout of onze laattijdige terugbetaling. Deze interesten beginnen te lopen de dag na de dag waarop wij de betaling hadden moeten uitvoeren, of, in geval van foutieve facturatie door onze fout, vanaf de datum van schriftelijk protest door jou.
13.3 Met betrekking tot een Aansluitingspunt in Vlaanderen, is Eneco jou voor de eerste herinnering geen herinneringskosten verschuldigd. Voor iedere bijkomende herinnering is Eneco maximaal 7,5 EUR, vermeerderd met de eventuele portkosten verschuldigd. In Wallonië en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is Eneco jou voor elke herinnering maximaal 7,5 EUR verschuldigd. Blijft ook na de eerste herinnering de (volledige) terugbetaling door Eneco uit, dan kan je Eneco nogmaals in gebreke stellen, waarvoor je Eneco in Vlaanderen tot 20 EUR en in Wallonië en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot 15 EUR kosten kan aanrekenen. Indien je de betaling van de onder dit artikel bepaalde forfaitaire schadevergoeding vraagt, zijn in Vlaanderen deze kosten in de schadevergoeding vervat. In Wallonië en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest komen deze kosten bovenop de schadevergoeding, maar is het totaal van kosten beperkt tot 55 EUR per jaar per energie, respectievelijk per leveringscontract zal je naast het verschuldigd saldo en de verwijlintresten, enkel invorderingskosten kunnen aanrekenen tot een maximum van 55 EUR per jaar per energie.

Artikel 14. Privacy
Door uitdrukkelijk in te stemmen en akkoord te gaan met dit Contract, geef je aan de privacy policy van Eneco gelezen te hebben en akkoord te gaan met de verwerking van jouw persoonsgegevens volgens de privacy policy van Eneco. Je vindt de meest recente versie van de privacy policy van Eneco op eneco.be/nl/privacybeleid.

Artikel 15. Overmacht
Eneco kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer Eneco haar verplichtingen, die voortvloeien uit onderhavige overeenkomst, omwille van een geval van overmacht niet of laattijdig nakomt. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: iedere gebeurtenis die jij noch wij redelijkerwijze kunnen controleren, met inbegrip van maar niet uitsluitend, onderbrekingen van het transport, van de transmissie en van de distributie, defect of niet werking van de systemen van de netbeheerders, fout uit hoofde van de netbeheerder, uitzonderlijke weersomstandigheden, staking, enz. Wanneer het geval van overmacht ten minste één maand duurt, kunnen de partijen de overeenkomst gedeeltelijk of volledig beëindigen mits schriftelijk akkoord, zonder mogelijke aanspraak tot schadevergoeding.

Artikel 16. Toepasselijk recht – bevoegde rechtbank – overdracht – nietigheden - verandering van omstandigheden
16.1 Jouw Contract is onderworpen aan het Belgisch recht. Voor Consumenten kunnen de eventuele betwistingen betreffende de uitvoering of de interpretatie van jouw Contract kunnen, naar keuze van de eisende partij, worden voorgelegd aan de rechter van de woonplaats van de verweerder of aan de rechter van de plaats waar de betwiste verplichtingen werden of moeten worden uitgevoerd. Voor Klein-professionele klanten zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Mechelen of Antwerpen bevoegd om kennis te nemen van geschillen betreffende jouw Contract.
16.2 Wij hebben het recht om jouw Contract geheel of gedeeltelijk zonder je toestemming over te dragen op voorwaarde dat een dergelijke overdracht voor jou niet tot minder gunstige voorwaarden leidt (onder meer met betrekking tot de waarborgen). Je hebt in geen geval het recht om jouw Contract over te dragen.
16.3 De nietigheid van een clausule van het Contract leidt niet tot de nietigheid van het volledige Contract.
16.4 Partijen sluiten de toepassing van artikel 5.74 van het Burgerlijk Wetboek ("Verandering van omstandigheden") uit.

Artikel 17. Communicatie en klachten
17.1 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, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen
   Per telefoon: 015 25 66 66
   Per e-mail: welcome@eneco.be
   Via de website: eneco.be/nl/contact
17.2 Kies je voor e-communicatie, dan gebeurt de communicatie vanuit Eneco standaard via e-mail.
   Je ontvangt berichten, zoals maar niet beperkt tot de contractbevestiging en facturen, inclusief jaarafrekeningen, dus niet meer op papier via de post.
   De elektronische factuur is de enige officiële factuur. Je kan je facturen ook raadplegen in een digitaal archief op de persoonlijke klantenzone My Eneco waar ze gedurende 18 maanden beschikbaar blijven.
   Je bent zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de op jou van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de wettelijke administratie en de bewaarplicht.
17.3 Je bent verantwoordelijk voor de geldigheid en de correcte mededeling van het door jou opgegeven e-mailadres. Je engageert je om geregeld jouw e-mail te lezen en zorgt ervoor dat jouw mailbox toestaat om de e-mails afkomstig van Eneco te kunnen ontvangen.
   Je brengt Eneco onmiddellijk op de hoogte van enige wijziging in jouw e-mailadres.
   Een foutieve mededeling van jouw e-mailadres of niet-tijdige mededeling van het gewijzigde e-mailadres kan je niet inroepen als rechtvaardiging van niet (tijdige) betaling als klant.
   Indien Eneco vaststelt dat de e-mails jou niet kunnen worden bezorgd, kan Eneco eenzijdig beslissen om over te schakelen naar papieren communicatie.
   Heb je geen gezamenlijke oplossing gevonden met ons? Dan kun je je steeds wenden tot de Federale Ombudsdienst voor Energie. Weet wel dat zij enkel kunnen optreden nadat je vooraf eerst een oplossing probeerde te vinden samen met ons. Meer info op www.ombudsmanenergie.be/nl.
17.4 Indien jouw Contract met Eneco online werd afgesloten, kan je beroep doen op het ODR platform voor onlinebeslechting van je geschil (ec.europa.eu/consumers/odr/).