



Algemene voorwaarden van Eni gas & power nv ("Eni") bij een Overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in België aan consumenten en klein-professionele klanten (versie 18/04/2016)

1. Definities

In het kader van deze algemene voorwaarden moet worden verstaan onder:

- a) Consument: iedere natuurlijke persoon die elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten gebruikt voor doelstellingen die niet kaderen binnen zijn commerciële, industriële, ambachtelijke activiteit of zijn vrij beroep.
 - b) Klein-professionele klant: de natuurlijke of rechtspersoon die elektriciteit, aardgas of aanverwante diensten gebruikt, gedeeltelijk dan wel uitsluitend voor professionele doeleinden, en waarvan het jaarlijkse verbruik lager is dan 50 MWh aan elektriciteit en lager is dan 100 MWh aan gas voor al zijn aansluitingspunten op het transport- of distributienet samen.
 - c) Klant/u: iedere Consument of Klein-professionele klant die met Eni een overeenkomst heeft gesloten voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in België.
 - d) Eni/wij: Eni gas & power NV met maatschappelijke zetel te 1800 Vilvoorde, Mediaalaan 34, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0476 201 605, met als telefoonnummer 078 15 28 28, faxnummer 070 22 40 03 en e-mail adres klantendienst@be.eni.com.
 - e) Datum van kennisgeving: de datum waarop een boodschap wordt verzonden of, bij ontstentenis, de datum vermeld in de boodschap. Voor briefwisseling per post wordt de postdatum vermeerderd met drie kalenderdagen.
 - f) Contract: het contract voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in België tussen Eni en u.
- De andere begrippen worden gedefinieerd in de toepasselijke reglementering, meer bepaald in de technische distributiereglementen.

2. Uw Contract

- 2.1 Uw Contract met Eni omvat de overeenkomst, de huidige algemene voorwaarden aangevuld met of gewijzigd door bijzondere voorwaarden, de tariefkaart en de eventuele latere schriftelijk vastgelegde wijzigingen. Als Consument kan u ons steeds een kopie vragen van het ondertekend Contract.
- 2.2 U geeft ons een mandaat om in uw naam al het nodige te doen voor de goede uitvoering van het Contract, onder andere het starten of annuleren van een procedure voor het wijzigen van leverancier.
- 2.3 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 u te bevoorraden is voldaan;
 - b) of de contractuele voorwaarden en de tariefkaart die u hebt aanvaard, van toepassing zijn en gelden op het ogenblik dat wij uw Contract ontvangen;
 - c) in geval van twijfel over uw solvabiliteit of in geval van schulden bij ons, dat u, op ons verzoek, uw eerdere schulden voor aardgas en elektriciteit aanzuivert en een waarborg geeft;Indien wij het Contract weigeren, zullen wij u binnen 30 kalenderdagen nadat wij het Contract ontvangen hebben, op de hoogte brengen.
- 2.4 Indien uw Contract op afstand wordt gesloten (bijvoorbeeld via de website www.eni.be) of buiten de verkooppunten van onze onderneming of van onze partners, zal het Contract schriftelijk of via e-mail worden bevestigd.
- 2.5 Wanneer wij u 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 en moet binnen de 30 kalenderdagen na ons verzoek zijn gesteld. Het exacte bedrag, de modaliteiten m. b. t. de berekening, betaling en vrijgave, worden in het verzoek toegelicht.
- 2.6 Tijdens de volledige duur van het Contract kunnen wij informeren naar uw solvabiliteit als Klein-professionele klant. Op basis van objectieve criteria, zoals de betalingsachterstand van twee facturen, kunnen wij een waarborg eisen, bijvoorbeeld een bankwaarborg of een waarborg voor een waarde gelijk aan meerdere maanden geschat verbruik.

3. Duur en einde

- 3.1 De levering start op het ogenblik waarop wij voor u als leverancier zijn geregistreerd in het toegangsregister van de netbeheerder. Indien de levering vóór de ondertekening van het Contract is gestart, wordt het geacht te zijn in werking getreden op de datum waarop de levering is gestart. Ingeval van verkoop op afstand of verkoop buiten de onderneming aan een Consument, zullen wij u beginnen leveren na het verstrijken van uw bedenkttermijn, tenzij u ons uitdrukkelijk zou verzoeken om al eerder te beginnen leveren.
- 3.2 Uw Contract heeft een bepaalde of onbepaalde duur afhankelijk van wat er in uw Contract wordt vermeld.
- 3.3 U kan uw Contract van onbepaalde duur of bepaalde duur kosteloos opzeggen per aangetekende brief en mits naleving van een opzegperiode van één maand. De afsluiting van de meter of de kennisgeving van de wijziging van leverancier via de netbeheerder wordt, voor deze meter, beschouwd als een opzegging van het Contract door u.
- 3.4 Indien uw Contract van onbepaalde duur is, kunnen wij het op ieder moment schriftelijk opzeggen met een opzeg van twee maanden.
- 3.5 Indien uw Contract van bepaalde duur is, wordt het op het einde van de termijn automatisch verlengd voor een duur gelijk aan de initiële duur, behalve indien wij u twee maanden vóór de einddatum meedelen dat wij het Contract niet wensen te hernieuwen, of wanneer u zich verzet tegen een hernieuwing door ons dit één maand vóór de hernieuwing per aangetekende brief mee te delen.
- 3.6 Het Contract loopt in alle gevallen door zolang wij in het toegangsregister vermeld staan als verantwoordelijk voor de bevoorrading op uw adres.

4. Herroeping (verkoop op afstand/buiten de onderneming)

- 4.1 Als Consument, voor zover het gaat over een overeenkomst tot stand gekomen via verkoop op afstand of via verkoop buiten de onderneming, kan u binnen een termijn van 14 kalenderdagen, kosteloos, zonder motivering afzien van uw Contract. De termijn gaat in op de datum van ontvangst van onze bevestiging.
- 4.2 Indien u het Contract wenst te herroepen, stuurt u ons een ondubbelzinnige verklaring per brief, fax of e-mail (klantendienst@

be.eni.com) waarin u uw beslissing meedeelt. Deze verklaring dient te worden verstuurd naar Postbus 5400, 1800 Vilvoorde. U kan, zonder dat u daartoe verplicht bent, het modelformulier gebruiken dat bij de algemene voorwaarden is gevoegd of dat u van onze website kan downloaden. Wij sturen u dan een ontvangstbewijs.

- 4.3 Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken
- 4.4 Indien u gevraagd hebt om de levering van gas en/of elektriciteit reeds te starten tijdens de herroepingstermijn, betaalt u, in geval van herroeping, een bedrag proportioneel aan het reeds geleverde tot het ogenblik van uw kennisgeving van herroeping.

5. Prijs

Uw Prijs is samengesteld als volgt:

- Het deel bestemd voor Eni, namelijk de energiekost zoals vermeld op de tariefkaart die op uw Contract van toepassing is. De energiekost is hetzij vast, hetzij variabel op basis van een indexatieformule;
 - De kosten van de transportnetwerken, de lokale/regionale transport- en distributienetwerken die door de netbeheerder worden gefactureerd en die via Eni aan u worden doorgerekend;
 - De btw, alle andere belastingen, heffingen, bijdragen, lasten, vergoedingen en alle eventuele toeslagen die door een bevoegde overheid worden opgelegd en die aan u worden doorgerekend;
 - De toepasselijke extra kosten.
- De prijzen worden vermeld in euro en kunnen worden geraadpleegd op de website www.eni.be.

6. Wijziging van de prijzen en de voorwaarden

- 6.1 Wij kunnen de voorwaarden van het Contract, de vaste energiekost of de indexeringsformule voor uw variabele energiekost wijzigen indien deze wijzigingen niet voor gevolg hebben dat uw situatie minder voordelig is dan voorheen en indien wij u deze informatie op een duurzame drager meedelen.
- 6.2 Bij een wijziging van de voorwaarden of de tarieven in uw nadeel bij hernieuwing van uw Contract van bepaalde duur, brengen wij u hier ten minste twee maanden vóór de hernieuwing en, bij overeenkomsten van onbepaalde duur, ten minste twee maanden vóór de vankrachtwording van de wijzigingen, schriftelijk per brief of via enige andere duurzame drager van op de hoogte. U kunt deze wijzigingen weigeren door, kosteloos en zonder enige schadevergoeding, conform de procedure beschreven in artikel 3 het Contract op te zeggen.
- 6.3 In het geval van een Contract van bepaalde duur voor een Consument, wanneer u niet hebt ingestemd met de wijzigingen in uw nadeel en wanneer u niet naar een andere leverancier bent overgestapt op de datum waarop deze wijzigingen van kracht worden, leveren wij aan u overeenkomstig het tarief en de voorwaarden voor het goedkoopste equivalent product die wij u hebben meegedeeld of, met andere woorden, het goedkoopste product binnen ons huidige aanbod waarvan de kenmerken (vaste/variabele prijs, groene stroom, duur, diensten, online overeenkomst, enz.) het dichtst aanleunen bij uw Contract.
- 6.4 De beschreven procedure is niet van toepassing op wijzigingen van andere bestanddelen van de Prijs dan de energiekost, zoals gedefinieerd in artikel 5. Deze wijzigingen vallen buiten onze wil en zullen telkens wanneer nodig worden toegepast.
- 6.5 Wij kunnen eveneens de vaste prijs of de indexeringsformule van de variabele prijs 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 energiekost verdwijnt of niet meer wordt gepubliceerd.In deze gevallen zullen wij de energiekost of de parameter voor de indexering van de variabele energiekost op de meest voordelige manier aanpassen en brengen wij u zo spoedig mogelijk van deze wijziging op de hoogte.

7. Facturatie en meting van het verbruik

- 7.1 De netbeheerder stelt uw verbruik vast en geeft het normaal gezien één keer per jaar aan ons door. Hij baseert zich op de meterstanden die hij heeft opgenomen of die u hebt doorgegeven. Wanneer hij niet over een meterstand beschikt, doet hij een schatting. Zorg ervoor dat de meterstanden die u doorgeeft, correct zijn.
- 7.2 Tenzij anders overeengekomen, stort u aan ons maandelijks voorschotten voor de levering. Deze voorschotten zijn gebaseerd op het geschatte bedrag van uw volgende jaarlijkse factuur. In het geval dat u nog geen energie bij Eni hebt verbruikt, wordt het standaard jaarverbruik of iedere andere schatting geleverd door de netbeheerder gebruikt. Dit geschatte verbruik wordt vervolgens vermenigvuldigd met de prijs per kWh (en de voorziene indexering indien nodig), wat het totale geschatte bedrag oplevert voor het energieverbruik voor de duur van het Contract. Op deze basis bepaalt Eni het bedrag van de tussentijdse factuur tot de volgende meteropname door het totaalbedrag te delen door het aantal tussenliggende periodes tot de volgende meteropname. U kunt op ieder ogenblik via <https://eni.be/voorschotbedrag> of bij onze klantendienst vragen om het bedrag van de volgende voorschotten aan te passen.
- 7.3 Wij stellen een jaarlijkse regularisatiefactuur op wanneer wij van de netbeheerder uw vastgestelde verbruik ontvangen. De regularisatiefactuur houdt rekening met de reeds gefactureerde voorschotten.
- 7.4 Indien u denkt dat de meterstanden op uw factuur niet correct zijn, gelieve dan contact met ons op te nemen zodat wij een rechtzetting kunnen vragen bij de netbeheerder. Wanneer deze de vraag valideert, maken wij op die basis een correctiefactuur op.
- 7.5 Wanneer u denkt dat uw meter niet correct werkt, neem dan contact op met uw netbeheerder om dit probleem te melden.

8. Betaling

- 8.1 Iedere betaling gebeurt via overschrijving, domiciliëring of kredietkaart.
- 8.2 Iedere factuur moet worden betaald binnen een termijn van vijftien dagen vanaf de datum van kennisgeving. In het geval van



- een domiciliëring nemen wij het bedrag op vanaf de vijftiende dag volgende op de Datum van kennisgeving.
- 8.3 Wanneer u, na verrekening van eventuele onbetaalde facturen, een tegoed heeft, betalen wij u binnen de vijftien dagen indien wij uw rekeningnummer kennen. Bij een laattijdige terugbetaling of in het geval van foutieve facturatie en op voorwaarde dat u niet onder een andere compensatieprocedure viel, kunt u ons vragen om u de bedragen te betalen waarnaar in dit artikel wordt verwezen.
- 8.4 Indien u uw factuur niet binnen de vermelde termijn betaalt of indien de betaling per domiciliëring mislukt, bijvoorbeeld omdat u deze hebt geweigerd of omdat er niet genoeg geld staat op uw rekening, dan bent u interesten verschuldigd vanaf de vervaldatum van uw factuur. Deze interesten worden berekend op basis van de wettelijke rente indien u een Consument bent of aan de rente van de wet betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties van augustus 2002 in de andere gevallen. Wij kunnen u ook een forfaitaire schadevergoeding vragen die gelijk is aan 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 euro.
- 8.5 Voor iedere herinnering wordt u 8 euro en voor iedere ingebrekestelling 15 euro aangerekend indien u Consument bent. Voor Klein-professionele klanten zijn de aangerekende bedragen afhankelijk van het factuurbedrag.
- 8.6 Indien u uw factuur betwist, stuurt u ons de nodige documenten binnen de twaalf maanden volgende op de Datum van kennisgeving van de factuur. Na deze termijn aanvaardt u op definitieve en onvoorwaardelijke wijze onze schuldvordering.
- 8.7 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, meer bepaald de netbeheerder, dan is deze beperking van twaalf maanden niet van toepassing.
- 8.8 Als Consument kunt u ons vragen om de jaarrekening of de eindfactuur uit te sluiten van betaling door domiciliëring. Indien u zich overeenkomstig de wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten verzet tegen de betaling van een factuur door domiciliëring, zal u hiervoor geen enkele kost worden aangerekend.
- 8.9 Vlaanderen: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn vastgelegd in het Energiedecreet van 8 mei 2009 en zijn uitvoeringsbesluiten, waaronder het Besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid. Meer informatie op www.vreg.be.
- 8.10 Wallonië: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn van toepassing, meer bepaald de plaatsing van een budgetmeter voor de Consument. Het geheel van deze maatregelen kunnen worden geraadpleegd op de website van de Waalse regulator www.cwape.be (elektriciteitsdecreet van 12 april 2001, Gasdecreet van 19 december 2002 en hun uitvoeringsbesluiten, meer bepaald de Besluiten van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteits- en gasmarkt).
- 8.11 Brussels Hoofdstedelijk Gewest: wij delen u mee dat de reglementaire bepalingen voor beschermde klanten en wanbetaling zijn vastgelegd in de Ordonnantie betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt van juli 2001, de Ordonnantie betreffende de organisatie van de gasmarkt van 1 april 2004 en hun uitvoeringsbesluiten. Meer informatie op www.brugel.be
- 9. Verhuis**
- 9.1 Bij verhuis loopt uw Contract door op het nieuwe adres tenzij u als Consument vraagt om het Contract stop te zetten.
- 9.2 De facturatie op het oude adres stopt de dag nadat u ons op de hoogte hebt gebracht, behalve indien u ons op voorhand of uiterlijk 10 dagen (Klein-professionele klanten) of 30 dagen (Consument) na de datum van verhuis verwittigt. In dat geval stoppen wij de facturatie op de datum van de verhuis.
- 9.3 U moet ons de meterstanden meedelen van het oude en het nieuwe adres, bij voorkeur via het gestandaardiseerde energie-overnamedocument (www.eni.be/ikverhuis of op aanvraag). Wanneer de meterstanden door u en door de eigenaar of de nieuwe bewoner zijn ondertekend, worden zij geacht niet onderling te worden betwist.
- 9.4 Om de bevoorradingscontinuïteit te verzekeren, moet u aan ons de gegevens overmaken van de nieuwe bewoner van het adres dat u verlaat. Bij ontstentenis geeft u ons de gegevens van de eigenaar door.
- 10. Onderbreking van de levering**
- 10.1 Wij kunnen de levering vroegtijdig stoppen of onderbreken, zonder gerechtelijke tussenkomst noch schadevergoeding en rekening houdende met de toepassing van de openbare dienstverplichtingen van sociale aard:
- indien u één of meerdere artikelen van het Contract niet heeft nageleefd, meer bepaald met betrekking tot uw betalingsverplichtingen;
 - in geval van fraude;
 - wanneer er aanwijzingen zijn dat uw financiële situatie als Klein-professionele klant van dien aard is dat u uw betalingsverplichtingen niet zult kunnen nakomen. In dat geval, wanneer u een Klein-professionele klant bent, bent u van rechtswege een annuleringsvergoeding verschuldigd van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25€, 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 clause zou worden gedekt.
- 10.2 De levering kan eveneens worden onderbroken:
- in geval er geen aansluitingsovereenkomst werd afgesloten met de netbeheerder of wanneer de aansluitingsovereenkomst met de netbeheerder geheel of gedeeltelijk werd geannuleerd;
 - in geval van stopzetting of onderbreking van de distributie door de netbeheerder;
 - of op bevel van een overheid.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 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.
- 11.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor zaken die reglementair vallen onder de aansprakelijkheid van uw netbeheerder, meer bepaald de kwaliteit of de continuïteit van de levering en de meting van uw energieverbruik. Wanneer dergelijke schade voorkomt, gelieve u te richten tot uw netbeheerder. Tenzij anders overeengekomen, zijn wij niet aansprakelijk voor uw elektrische installatie of uw meter.
- 11.3 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:
- van de niet naleving van de essentiële verplichtingen van dit Contract;
 - van bedrog, een zware fout of een opzettelijke fout;
 - van een handeling of nalaten van onze kant in geval van overlijden of lichamelijk letsel.
- 11.4 Een schadevergoeding voor voornoemde schade is beperkt tot de bedragen die wij hebben kunnen factureren en van u hebben ontvangen in de loop van het contractjaar waarin het prejudiciële feit 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.
- 11.5 Iedere vergoeding voor immateriële schade, zoals exploitatieschade, winstderving, productieverliezen of inkomensverlies is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.6 De aansprakelijkheid van Eni betreffende de verborgen gebreken zoals gedefinieerd door de artikelen 1641 tot 1649 van het burgerlijk wetboek is uitgesloten wanneer Eni aantoonbaar dat het risico niet kon worden gedetecteerd.

12. Privacy

- 12.1 Eni gas & power met maatschappelijke zetel te 1800 Vilvoorde, Medialaan 34, treedt op als verantwoordelijke voor de verwerking van de gegevens in overeenstemming met de wet van 9 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, en dit ten opzichte van de verwerking van alle persoonsgegevens die door ons of een van onze onderaannemers worden ontvangen of vergaard. U aanvaardt de verwerking van uw persoonsgegevens door ons of uw onderaannemers voor de uitvoering van alle aspecten van uw Contract. In dat kader kunnen wij deze gegevens doorgeven of bij derden opvragen, bijvoorbeeld bij uw netbeheerder. In de andere gevallen maken wij uw persoonsgegevens alleen over aan derden wanneer de wet ons daartoe verplicht.
- 12.2 De verwerking van uw persoonsgegevens kan betrekking hebben op ons klantenbeheer, meer bepaald het aanbod en de promotie van producten en diensten, informatie- of promotionele campagnes of nog met het oog op marktstudies (meer bepaald een tevredenheidsonderzoek en kwaliteitscontrole) behalve indien u zich daar schriftelijk tegen verzet.
- 12.3 U hebt het recht om u kosteloos te verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden. U kunt uw persoonsgegevens bovendien kosteloos inkijken of een rechtzetting vragen door een schriftelijke aanvraag te richten aan de klantendienst Eni, Medialaan 34, 1800 Vilvoorde.

13. Overmacht

Eni kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer de vennootschap haar verplichtingen die voortvloeien uit onderhavige overeenkomst omwille van een geval van overmacht niet of laattijdig nakomt. Onder overmacht wordt verstaan: iedere gebeurtenis die u 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 3 maanden duurt, kunnen de partijen de overeenkomst gedeeltelijk of volledig beëindigen mits schriftelijk akkoord, zonder mogelijke aanspraak tot schadevergoeding.

14. Varia

- 14.1 Uw Contract (inclusief de onderhavige voorwaarden) is onderworpen aan het Belgisch recht. De eventuele betwistingen betreffende de uitvoering of de interpretatie van uw 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.
- 14.2 Wij hebben het recht om uw Contract geheel of gedeeltelijk zonder uw toestemming over te dragen op voorwaarde dat een dergelijke overdracht voor u niet tot minder gunstige voorwaarden leidt (onder meer met betrekking tot de waarborgen). U hebt in geen geval het recht om uw Contract over te dragen.
- 14.3 Contactgegevens van de nuttige instellingen voor consumentenadvies, van energieagenschappen, energie-efficiëntie: zie de rubriek Links op de website van de onafhankelijke regulator (www.brugel.be)
- 14.4 De nietigheid van een clause van het Contract leidt niet tot de nietigheid van het volledige Contract.

15. Communicatie en klachten

Voor alle communicatie, vragen of klachten kunt u contact opnemen met de Klantendienst van Eni. Wij trachten u de volgende werkdag te antwoorden.

- per brief: Postbus 5400 - BE-1800 Vilvoorde
- per telefoon / fax: Tel. 078 15 28 28 - Fax 070 22 40 03
- per e-mail: klantendienst@be.eni.com
- op de website: eni.be/helpmij