

Algemene leveringsvoorwaarden van Sibelga als noodleverancier

2019-10



INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	3
2	Duur van de levering	3
3	Prijs van de levering	3
4	Facturering	3
5	Betaalmodaliteiten	4
6	Onoverdraagbaarheid	4
7	Persoonlijke levenssfeer	4
8	Uw klantnummer	5
9	Klantendienst.....	5
10	Recht om de inhoud van de factuur en onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen	5
11	Geschillenregeling	5

1 ALGEMEEN

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedereen (hierna de 'Gebruiker' genoemd) die gas of elektriciteit ontvangt van Sibelga als noodleverancier. Ze vermelden en vervolledigen, zonder er ooit van af te wijken, de voornaamste bepalingen die de noodlevering regelen, zoals ingeschreven in de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de programmawet van 27 april 2007, het Koninklijk besluit betreffende de automatische toepassing van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas aan de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie en de Ministeriële besluiten van 30 maart 2007.

Onderhavige algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen, die in elk geval voorrang hebben.

2 DUUR VAN DE LEVERING

Voor de beschermde klanten loopt de noodlevering af wanneer de effecten van het met de commerciële leverancier afgesloten contract niet meer zijn opgeschort.

Voor de winterklanten loopt de levering af bij het einde van de winterperiode, namelijk op 31 maart of op een andere datum indien de periode wordt verlengd door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

Deze levering kan ook aflopen wanneer een nieuw leveringscontract wordt afgesloten met een commerciële leverancier.

3 PRIJS VAN DE LEVERING

Krachtens de ordonnanties van 19 juli 2001 en 1 april 2004 zijn de prijzen voor de noodlevering de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en gas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, momenteel vastgelegd in het Ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie en het Ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie. De maximumprijzen zijn geautomatiseerd.

De maximumprijzen bevatten geen btw, geen toeslagen en geen afhoudingen zoals bepaald door de bevoegde overheden.

4 FACTURERING

De levering is het voorwerp van een maandelijkse forfaitaire facturering. Het bedrag van het forfait wordt bij de aanvang van de levering bepaald op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria. Eenmaal per jaar wordt op basis van de meteropname een regularisatiefactuur opgemaakt, die rekening houdt met de gefactureerde maandelijkse forfaitaire facturen. Bovendien wordt, wanneer de noodlevering eindigt, een slotfactuur opgesteld op basis van een specifieke meteropname.

De Gebruiker controleert of de meetgegevens waarop de factuur gebaseerd is, overeenstemmen met zijn verbruik. Wanneer de Gebruiker een duidelijke fout vaststelt, meldt hij dat onmiddellijk aan Sibelga. Hij blijft evenwel verplicht tot het betalen van de bedragen die als ontegensprekelijk verschuldigd kunnen worden bestempeld. Indien de aan de Gebruiker gevorderde bedragen fouten bevatten of onvolledig zijn, wordt de factuur rechtgezet, hetzij op initiatief van Sibelga, hetzij op verzoek van de Gebruiker. Is er een saldo te zijnen laste, dan mag de Gebruiker betaaltermijnen vragen. Is er een saldo in het voordeel van de Gebruiker, dan zal dat saldo worden afgehouden van de volgende forfaitaire factuur/facturen of aan de Gebruiker worden terugbetaald als hij dat vraagt.

5 BETAALMODALITEITEN

Het factuurbedrag moet worden betaald binnen vijftien kalenderdagen volgend op de verzendingsdatum van de factuur. Bij niet-betaling binnen deze termijn wordt een herinnering naar de Gebruiker gestuurd. Bij niet-betaling binnen de vijftien kalenderdagen na de verzending van de herinnering wordt een ingebrekestelling naar de Gebruiker gestuurd. Bij niet-betaling binnen de vijftien kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling bezorgt Sibelga de naam en het adres van de Gebruiker aan het OCMW van de gemeente van het leveringspunt. Als het OCMW, ten laatste zestig dagen na het doorsturen van de naam van de Gebruiker naar het OCMW, niet aan Sibelga heeft laten weten dat die Gebruiker maatschappelijke hulp geniet vanwege het OCMW, of geen voorstel van betalingsplan aan Sibelga heeft bezorgd voor alle schulden tegenover deze laatste, medeondertekend voor akkoord door de Gebruiker, dan mag Sibelga de opzegging van het contract voor de noodlevering vragen aan de vrederechter.

De verzending van een herinnering en/of een ingebrekestelling resulteert in de facturering van administratieve kosten aan de klant. Het bedrag van deze kosten wordt bepaald door de Raad van bestuur van Sibelga en wordt gepubliceerd op de website www.sibelga.be.

6 ONOVERDRAAGBAARHEID

Of het nu tegen betaling of gratis is, de levering mag niet het voorwerp zijn van een overdracht door Sibelga of door de Gebruiker.

7 PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Gebruikers is Sibelga CV, Werkhuizenkaai 16 te 1000 Brussel (Kruispuntbank van Ondernemingen nr. 0222-869-673). Het beleid van Sibelga inzake de bescherming van de persoonsgegevens is in detail terug te vinden op de website van Sibelga (<https://www.sibelga.be/nl/privacy>).

Sibelga verwerkt de persoonsgegevens van de Gebruikers voor de volgende doeleinden: de toegang tot het net en de levering van gas en elektriciteit voor de Gebruikers, de facturering van de Gebruikers, de procedure voor de invordering van onbetaalde schuldvorderingen en de vervulling van haar wettelijke en reglementaire verplichtingen en haar openbardienstverplichtingen. Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de openbardienstverplichtingen die zijn toevertrouwd aan Sibelga door de ordonnanties van 19 juli 2001 en 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, evenals de reglementen uitgevaardigd ter uitvoering van deze ordonnanties.

Sibelga verbindt zich ertoe de nodige technische en organisatorische maatregelen te treffen om de algemene Verordening (EU) 2016/679 betreffende de gegevensbescherming na te leven.

Sibelga draagt geen persoonsgegevens over buiten de Europese Unie.

De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, worden rechtstreeks door de Gebruiker verstrekt of zijn afkomstig van een overheid, het OCMW of een commerciële leverancier.

De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, kunnen worden overgemaakt aan overheidsinstanties op basis van een gepaste wettelijke grondslag (zoals de FOD Economie, de OCMW's enz.), maar eveneens aan de commerciële leveranciers, alsook desgevallend aan invorderingspartners.

Iedere Gebruiker, natuurlijke persoon, heeft het recht om toegang te krijgen tot zijn persoonsgegevens, ze te corrigeren als ze onjuist of onvolledig zijn, te vragen om ze te verwijderen of de verwerking ervan te beperken op voorwaarde dat het hierboven genoemde doel van de verwerking is vervuld of nog kan worden vervuld. Hiervoor stuurt de Gebruiker een schriftelijk verzoek, samen met een kopie van zijn identiteitskaart, naar Sibelga CV, Data Protection Officer, Werkhuizenkaai 16 te 1000 Brussel of een e-mail naar Sibelga-DPO@sibelga.be. Iedere Gebruiker heeft het recht om zich gratis te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op de automatische toewijzing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas.

De persoonsgegevens worden bewaard voor de tijd die nodig is voor de verwezenlijking van het hierboven beschreven doel met een aanvullende periode van drie jaar. Hoe dan ook kan iedere Gebruiker een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel).

8 UW KLANTNUMMER

U vindt uw klantnummer bovenaan op uw facturen. Als u een beroep doet op onze diensten, gelieve ons dan dat referentienummer mee te delen. Op die manier krijgen wij sneller toegang tot de gewenste informatie.

9 KLANTDIENST

Voor nadere inlichtingen kan de Gebruiker contact opnemen met de Klantendienst van Sibelga waarvan de gegevens vermeld staan op de voorkant.

10 RECHT OM DE INHOUD VAN DE FACTUUR EN ONDERHAVIGE ALGEMENE VOORWAARDEN TE WIJZIGEN

Sibelga behoudt zich het recht voor om de vormgeving en de inhoud van de factuur en deze algemene voorwaarden te wijzigen om ze in overeenstemming te brengen met alle wettelijke of reglementaire wijzigingen, alsook alle ministeriële aanbevelingen of aanbevelingen van de sector. Deze wijzigingen worden aan de Gebruikers bekendgemaakt via de gebruikelijke communicatiekanalen of de website van Sibelga, alsook de Energids enz.

11 GESCHILLENREGELING

Enkel het Belgische recht en het recht van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn van toepassing. In geval van betwisting zal een oplossing in der minne worden gezocht in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke principes. Op vraag van de Gebruiker kan een beroep worden gedaan op bemiddeling zoals bedoeld in de artikels 1724 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek. Als het geschil niet in der minne kan worden geregeld (of desgevallend via bemiddeling), zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd. De Gebruikers kunnen eveneens klacht indienen bij de Geschillendienst van Brugel (voor meer informatie, zie <https://www.litigesenergieeau.brussels>).