

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN VAN SIBELGA ALS NOODLEVERANCIER

Om meer te weten over het statuut van beschermde klanten, de voorwaarden voor toekenning en behoud van dit statuut en het tarief dat van toepassing is op de beschermde klanten:

Surf naar:

<https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/bescherming-klanten/statuut-beschermde-klant>

Om meer te weten over het statuut van winterklant: Surf naar:

<https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/bescherming-klanten/winterklant>

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 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. Indien de voorwaarden na een aanpassing van de wet- of regelgeving worden gewijzigd, zullen die wijzigingen van toepassing zijn vanaf de datum van inwerkingtreding zoals bepaald in de toepasselijke bepalingen.

VERHUIZING

Het statuut van beschermde of winterklant is persoonsgebonden. De Gebruiker moet Sibelga op de hoogte brengen van elke verhuizing om het statuut te blijven genieten.

DUUR VAN DE LEVERING

Voor beschermde klanten loopt de noodlevering af wanneer de effecten van het met de commerciële leverancier afgesloten contract niet meer zijn opgeschort of wanneer een vrederechter de afsluiting toestaat. De opschorting van het leveringscontract eindigt zodra de klant zijn schuld heeft terugbetaald volgens het afbetalingsplan.

Voor winterklanten is de levering verzekerd voor de winterperiode, dat wil zeggen tot 31 maart of een andere datum indien de Brusselse Hoofdstedelijke Regering die periode verlengt.

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

PRIJS VAN DE LEVERING

De prijzen worden elke drie maanden door de CREG vastgelegd. Ze zijn hier beschikbaar: <https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/tarieven/tarieven-beschermde-klant>

FACTURERING

De levering is het voorwerp van een maandelijkse forfaitaire facturering. Facturen kunnen gratis digitaal of op papier worden verzonden. 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, op basis van een specifieke meteropname een slotfactuur opgesteld die binnen een maand na het verlies/de beëindiging van het statuut wordt opgestuurd.

De Gebruiker moet controleren of de meetgegevens waarop de factuur gebaseerd is, overeenstemmen met zijn verbruik. Wanneer de Gebruiker een duidelijke fout vaststelt, meldt hij dat binnen een redelijke termijn 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.

BETAALMODALITEITEN

Het factuurbedrag moet worden betaald binnen dertig kalenderdagen volgend op de verzenddatum van de factuur. Bij niet-betaling binnen die 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 met een forfaitaire toeslag van 5 euro. 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.

PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Gebruikers is Sibelga cvba, 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 invorderingsprocedure voor onbetaalde vorderingen en het vervullen van haar wettelijke en reglementaire verplichtingen en haar openbardienstverplichtingen. Die 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, althans niet zonder de gebruiker daarvan uitdrukkelijk op de hoogte te stellen.

De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, worden rechtstreeks door de Gebruiker verstrekt of zijn afkomstig van een overheidsinstantie, 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 cvba, 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).

GESCHILLENREGELING

Enkel het Belgische recht en het recht van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn van toepassing. In geval van betwisting kan op verzoek van de Gebruiker een oplossing in der minne worden gezocht in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke principes. Als het geschil niet in der minne kan worden geregeld of de regeling mislukt, zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd.

De Gebruiker kan ook een klacht indienen, schriftelijk en naar behoren gemotiveerd, aan de hand van het formulier van de Geschillendienst, beschikbaar op de website van Brugel:

- via e-mail (plainte.klacht@brugel.brussels),
- per post (BRUGEL – Geschillendienst, Kunstlaan 46, 1000 Brussel),
- door afgifte ter plaatse (BRUGEL, Kunstlaan 46, 1000 Brussel).

Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de Geschillendienst van Brugel moet een minnelijke schikking worden gezocht met de klachtendienst van Sibelga, bereikbaar op het volgende adres (gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be).