

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Algemeen: toepassingsgebied en voorrang van de toepasselijke reglementeringen

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedereen (hierna de 'Gebruiker' genoemd) die werkzaamheden, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga, behalve de levering van energie.

Onderhavige algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen, meer bepaald de Technische Reglementen die van toepassing zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Documenten - Sibelga).

De algemene voorwaarden zijn goedgekeurd door BRUGEL, de Brusselse regulator voor de gas- en elektriciteitsmarkt, en zijn als bijlage bij het Technisch Reglement gevoegd. Bijgevolg hebben zij voorrang op de uitwisselingen tussen partijen. Indien wijzigingen in de algemene voorwaarden worden aangebracht, zullen deze wijzigingen vanaf de goedkeuringsdatum ervan op elke nieuw offerte van toepassing zijn. Voor reeds bestaande relaties blijven de oude bepalingen van toepassing.

### 2. Kennisname en aanvaarding van de algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de bepalingen die van toepassing zijn op de Gebruiker. Ze zijn beschikbaar op de website van Sibelga. Zij worden gelijktijdig met een offerte of kostenraming aan de Gebruiker toegezonden en worden geacht te zijn aanvaard wanneer de offerte of kostenraming is aanvaard. Elektronische uitwisselingen hebben een soortgelijke bewijskracht als uitwisselingen op papier.

### 3. Werkzaamheden: offertes-kostenramingen: wijzigingen en uitvoeringstermijnen

Sibelga en de Gebruiker bepalen samen de uit te voeren werkzaamheden. Sibelga leeft de geldende technische voorschriften na, ongeacht of deze van wettelijke of sectorale aard zijn dan wel noodzakelijk zijn voor de veiligheid en de betrouwbaarheid van het net. De Gebruiker houdt zich aan de technische vereisten van Sibelga, zoals bepaald door de toepasselijke reglementering en/of naar behoren gerechtvaardigd door de configuratie van de locatie. Onverminderd de toepasselijke bepalingen van de technische reglementen, de offerte wordt opgesteld binnen 20 werkdagen na ontvangst van een volledig dossier, behalve in geval van bijzondere kenmerken van het dossier (bv. indien het dossier een uitbreiding van het net vereist, in het geval van een groot vastgoedontwikkelingsproject). De door Sibelga uitgebrachte offerte heeft een geldigheidsduur van zes maanden. De Gebruiker kan tot twee werkdagen voor de datum waarop de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, wijzigingen in de offerte aanvragen. Deze wijzigingen leiden vervolgens tot een nieuwe offerte die aan de toepasselijke technische voorschriften moet voldoen. De Gebruiker aanvaardt de gevolgen van die nieuwe offerte voor wat betreft de kosten (er wordt een bedrag van € 25 administratiekosten in rekening gebracht, onverminderd de werkelijk gemaakte kosten, zoals reserveringskosten voor de wegen, enz.) en de tarieven (indien een nieuwe tariefperiode is ingegaan, zijn de nieuwe tarieven automatisch van toepassing op de nieuwe offerte). Indien wijzigingen worden gevraagd binnen twee werkdagen vóór de datum voorzien voor de uitvoering van de werkzaamheden, behoudt Sibelga zich het recht voor om de datum van de werkzaamheden uit te stellen.

### 4. Toepasselijke tarieven

De door Sibelga toegepaste tarieven zijn de door BRUGEL goedgekeurde tarieven op het ogenblik van het uitbrengen van de offerte en/of de kostenraming, indien een offerte of een kostenraming wordt uitgebracht. De tarieven zijn beschikbaar op de website van BRUGEL en van Sibelga (Tarieven - Sibelga).

### 5. Klachten over werkzaamheden, diensten en leveringen

Zichtbare gebreken bij werkzaamheden, diensten of leveringen die de Gebruiker kan vaststellen zonder grondig onderzoek, worden als aanvaard beschouwd indien de Gebruiker niet schriftelijk geprotesteerd heeft bij Sibelga binnen één maand na de prestatie of levering. Er wordt geen enkele garantie verleend op deze zichtbare gebreken.

### 6. Aansprakelijkheden

Onverminderd de zichtbare gebreken, is Sibelga aansprakelijk voor de gebreken die door zijn tussenkomst zijn veroorzaakt. In het bijzonder zal Sibelga ervoor zorgen dat de Gebruiker vergoed wordt in de gevallen bepaald in de Gas- en de Elektriciteitsordonnantie, beschikbaar op Documenten - Sibelga, of in geval van fouten begaan bij de uitvoering van de werkzaamheden.

### 7. Betaling van de door Sibelga opgemaakte facturen

Het bedrag van alle facturen die zijn opgesteld zonder voorafgaande kostenraming moet worden betaald binnen 30 kalenderdagen volgend op de verzendingsdatum. Een overheidsinstantie kan om een extra termijn van dertig dagen verzoeken indien interne procedures een dergelijke extra termijn noodzakelijk maken. Bij niet-betaling binnen deze termijn zal een herinnering worden verstuurd en kunnen portokosten in rekening worden gebracht. De wettelijke verwijlinteressen beginnen te lopen vanaf de datum van die herinnering.

Bij niet-betaling binnen dertig kalenderdagen na de verzending van de herinnering wordt een laatste ingebrekestelling verstuurd. Het verschuldigde bedrag zal automatisch worden verhoogd met een vast bedrag van € 15 voor administratiekosten. Bij niet-betaling na ingebrekestelling worden de verschuldigde bedragen met alle rechtsmiddelen ingevorderd, wat leidt tot een verhoging van de kosten (deurwaarderskosten, gerechtskosten, enz.).

De offertes van Sibelga (voor werkzaamheden waarvoor een kostenraming vereist is) moeten volledig worden betaald alvorens de werkzaamheden worden uitgevoerd, behoudens gerechtvaardigde en naar behoren gemotiveerde uitzondering. De werkzaamheden worden gepland nadat de betaling van de offerte is geboekt en de Gebruiker contact heeft opgenomen met de contactpersoon van Sibelga. Indien de werkzaamheden meer dan 18 maanden na de betaling van de offerte worden gepland, behoudt Sibelga zich tijdens de geldigheidsduur van de offerte het recht voor om de offerte bij te werken door de tarieven toe te passen die gelden op het ogenblik dat de werkzaamheden gepland worden. In geval van gedeeltelijke betaling zullen de werkzaamheden niet worden uitgevoerd. Zo nodig kan een nieuwe offerte worden uitgebracht met de aanrekening van de administratieve kosten en eventuele tariefaanpassingen.

### 8. Persoonlijke levenssfeer

In de mate dat persoonsgegevens verwerkt worden, is de verantwoordelijke voor de verwerking 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 exploitatie, het onderhoud, de ontwikkeling en het beheer van het distributienet, 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 openbaredienstverplichtingen. Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen 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. Op beperkte uitzonderingen na, waarvoor dan specifieke informatie wordt verstrekt, geeft Sibelga geen persoonsgegevens door buiten de Europese Unie. De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, worden hetzij rechtstreeks door de Gebruiker verstrekt, hetzij aan Sibelga overgemaakt door een commerciële leverancier, via het toegangsregister.

De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, kunnen overgemaakt aan overheidsinstanties op basis van een gepaste wettelijke grondslag, maar eveneens aan de commerciële leveranciers, alsook indien nodig 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](mailto:Sibelga-DPO@sibelga.be).

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).

#### **9. Dringende interventie - Nutteloze, geannuleerde of uitgestelde verplaatsing**

Dringende werkzaamheden die door de wachtdienst worden verricht, met inbegrip van beveiligingswerkzaamheden, worden niet in rekening gebracht, met uitzondering van de onnodige verplaatsingen. In geval van nutteloze verplaatsing van een technicus of een team van Sibelga in de zin van artikel 19 van het Technisch Reglement worden de kosten voor de nutteloze verplaatsing aan de Gebruiker gefactureerd in overeenstemming met de tarieven bedoeld in punt 4.

Elk uitstel van een geplande prestatie op initiatief van of met goedkeuring van de Gebruiker wordt hem gefactureerd in overeenstemming met artikel 19 van het Technisch Reglement en met de tarieven die beschikbaar zijn via de link Tarieven - Sibelga, wanneer dat uitstel door de Gebruiker wordt aangevraagd binnen de twee werkdagen die aan deze prestatie voorafgaan.

Elke annulering van een geplande prestatie op initiatief van of met goedkeuring van de Gebruiker wordt hem gefactureerd in overeenstemming met artikel 19 van het Technisch Reglement en met de tarieven bedoeld in punt 4, wanneer die annulering door de Gebruiker van het distributienet wordt aangevraagd binnen de twee werkdagen die aan deze prestatie voorafgaan.

#### **10. Eigendom van de aftakking**

Sibelga is de eigenaar van het distributienet, inclusief de aftakkingen en installaties tot aan de meters. In afwijking van de artikel 546 en 712 van het Burgerlijk Wetboek wordt de Gebruiker geen eigenaar van de onderdelen van de aftakking, ongeacht zijn financiële tussenkomst.

Sibelga wordt, van rechtswege en om niet, eigenaar van het kastje vanaf de inbedrijfstelling van de aansluiting.

#### **11. 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. Bij gebrek aan preciseringen in deze algemene voorwaarden blijft het gemeen recht van toepassing.

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](mailto: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](mailto:gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be)).