

Artikel 1 • Definities

Waar in deze Algemene Voorwaarden en in het Contract sprake is van volgende begrippen wordt daaronder verstaan:

- 1.1 Aansluitingsadres: de locatie waar zich het Aansluitingspunt bevindt zoals bepaald in het Contract.
- 1.2 Aansluitingsovereenkomst: de overeenkomst afgesloten tussen de Klant en de Netbeheerder in verband met het Aansluitingspunt.
- 1.3 Aansluitingspunt: de fysieke plaats van het punt waar de fysieke aansluiting is met het distributienet zoals bepaald in het technisch reglement en waar de elektriciteit en/of het aardgas, waarvan de levering het voorwerp van de Overeenkomst uitmaakt, wordt afgenomen. Deze omvat het geheel van uitrustingen (toestel, lijn, kabel...) die nodig zijn om de Installaties van de Klant met het Distributienet te verbinden, inclusief de Meetinrichting. Zij wordt in het Contract geïdentificeerd door het aansluitingsadres en/of haar uniek EAN-nummer.
- 1.4 Afsluiting: de ontvangst door Ebem van ofwel (1) een bericht van leverancierswissel van de Netbeheerder; of (2) van een bewijs dat de Aansluitingsovereenkomst daadwerkelijk beëindigd is.
- 1.5 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Belpex: Index op basis van Day Ahead Belpex (EPEX spot) prijzen. Belpex RLP/SPP is de RLP/SPP-uurgewogen prijs aan de hand van het RLP0/SPP0-profiel van Synergrid. De hoogte van de index kan geraadpleegd worden op de website van EBEM (www.ebem.be) en van de CREG (www.creg.be). Ook Belpex G(emiddelde), H(our), P(iek), D(al) behoren tot de mogelijkheden.
- 1.7 Consument: elke persoon die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige c.q. (niet-zakelijke) doeleinden, elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten verwerft of gebruikt (zoals bedoeld in de Wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming, zoals thans geïncorporeerd in het Wetboek Economisch Recht).
- 1.8 Contract: het door de Klant ondertekende Ebem formulier "Contract voor levering van elektriciteit en/of van gas" of een via internet (e-commerce) tot stand gebracht contract of de gelijkaardige formulieren voor elektriciteit of gas afzonderlijk of de door Ebem aan de Klant gezonden contractbevestiging voor de levering van elektriciteit en/of van aardgas.
- 1.9 Daluren: Alle uren andere dan Piekuren.
- 1.10 Distributienet: een binnen een geografisch afgebakend gebied geheel van verbindingen met een nominale spanning gelijk aan of lager dan 70 kV en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de distributie van elektriciteit op regionaal of lokaal niveau.
- 1.11 Distributienetkosten: Vergoedingen voor beheer van het Distributienet alsook andere van activiteiten zoals vastgelegd door de regulator, die worden doorgerekend aan energiegebruikers.
- 1.12 EAN-nummer: Unieke code ter identificatie van een Aansluitingspunt.
- 1.13 Ebem: Elektriciteitsbedrijf Merksplas BV, Markt 1, 2330 Merksplas, met KBO nr. 0476.065.004
- 1.14 Endex101: Rekenkundig gemiddelde van de slotnoteringen Belgian Power Base Load Futures van de maand voorafgaand aan de maand van levering. De hoogte van de index kan geraadpleegd worden op de website van EBEM (www.ebem.be) en van de CREG (www.creg.be)
- 1.15 Endex103: Rekenkundig gemiddelde van de slotnoteringen Belgian Power Base Load Futures van de maand voorafgaand aan het kwartaal van levering. De hoogte van de index kan geraadpleegd worden op de website van EBEM (www.ebem.be) en van de CREG (www.creg.be)
- 1.16 Gas: aardgas of Groen gas.
- 1.17 Groen gas: Een hernieuwbare brandstof (methaan), gevormd uit vergisting van biomassa en opwaardering tot dezelfde kwaliteit als aardgas.
- 1.18 Huishoudelijke Klant: elke natuurlijke persoon die elektriciteit en/of aardgas afneemt om te voorzien in zijn behoeften of die van personen die met hem op hetzelfde adres gedomicilieerd zijn (zoals bedoeld, naargelang de woonplaats van de Klant, in de Besluiten van de Vlaamse Regering met betrekking tot de sociale openbare dienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- of gasmarkt).
- 1.19 Installatie: het geheel van leidingen en toebehoren, schakel- en verdeelinrichtingen, elektrische toestellen, transformatoren en motoren dat voor het gebruik van energie op het Aansluitingsadres al dan niet is aangesloten, te rekenen vanaf de Meetinrichting of een daarmee door de Netbeheerder en de Klant gelijk te stellen plaats van afname.
- 1.20 Klant: elke persoon die van Ebem elektriciteit of gas afneemt.
- 1.21 Kleinzakelijke Klant: Een niet-residentiële Klant met een jaarverbruik lager dan 100 MWh voor elektriciteit of 100 MWh voor gas voor al hun vestigingen samen. Deze klanten vallen onder dezelfde wetgeving als Huishoudelijke klanten voor wat betreft opzegtermijnen, leverancierswissels en contracten/tariefskaarten. Wel kan er van hen steeds, op grond van objectieve criteria, een (bank)waarborg verlangd worden en dit voor aanvang van het contract.
- 1.22 Levering: de beschikbaarstelling op het Net, niet het transport/de toevoer, van de met de Klant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit en/of aardgas door Ebem.
- 1.23 Leveringsvermogen: is het vermogen dat door Ebem ter beschikking wordt gesteld aan de Klant. Het leveringsvermogen bevindt zich tussen het minimum vermogen en het Maximum toelaatbaar vermogen en wordt uitgedrukt in kilowatt (kW). Motoren en toestellen die met wisselstroom werken en over een magnetisch circuit beschikken, maken gebruik van twee soorten energie: Actieve energie, die omgevormd wordt in een andere valoriseerbare energiebron en uitgedrukt wordt in kWh. Reactieve energie, niet valoriseerbaar, zorgt voor het magnetiseren van het ijzer van magnetische circuits in machines. Zowel de inductieve als capacatieve reactieve energie wordt uitgedrukt in kVAr.
- 1.24 Maximum toelaatbaar vermogen: het vermogen dat hoger is dan het leveringsvermogen en dat maximaal door de Klant mag worden afgenomen. Het wordt uitgedrukt in kilowatt (kW).
- 1.25 Meetinrichting: het geheel van toestellen bestemd voor de meting en/of de telling van de elektriciteit of het Gas die op het Aansluitingspunt afgenomen worden, omvattende onder meer de tellers, meetapparaten, meettransformatoren en telecommunicatietoestellen.
- 1.26 Net: het geheel van verbindingen voor het transport van elektriciteit en/of aardgas en de daarmee verbonden transformatoren-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen vallende onder de verantwoordelijkheid van de Netbeheerder.
- 1.27 Netbeheerder: de Netbeheerder (de beheerder binnen een geografisch afgebakend gebied van het geheel van verbindingen en daarmee verbonden apparatuur die noodzakelijk is voor de distributie van elektriciteit en/of aardgas op regionaal of lokaal niveau) en/of de Transmissienetbeheerder (de beheerder van het nationale transmissienet voor elektriciteit) en/of de Transportnetbeheerder (de beheerder van het nationale transportnet voor aardgas).
- 1.28 Nominale spanning: de aangepaste en afgeronde waarde van de spanning die wordt gebruikt om een net te benoemen of te identificeren.
- 1.29 Overeenkomst: elke overeenkomst tussen Ebem en de Klant met betrekking tot de Levering van elektriciteit, aardgas of Groen gas, elk afzonderlijk. Elke Overeenkomst bestaat uit het Contract, de Algemene Voorwaarden en eventueel de Bijzondere Voorwaarden en de toepasselijke tariefkaart, evenals de tussen de Klant en Ebem eventueel schriftelijk overeengekomen aanvullingen en/of wijzigingen.
- 1.30 Piekuren: de uren met typisch hogere elektriciteitsvraag op het net, zoals bepaald door de Netbeheerder. Ebem behoudt zich het recht voor het uurrooster te wijzigen na overleg met de Klant of na advies van de Netbeheerder over de specifieke schakeltijden.
- 1.31 Transportkosten: Vergoedingen voor beheer van het Transportnet alsook andere van activiteiten zoals vastgelegd door de regulator, die worden doorgerekend aan energiegebruikers.
- 1.32 TTF101: het maandelijks rekenkundig gemiddelde "settlement price" van de notering "Dutch TTF Gas Base Load Futures" (Werkdagen bij ICE Endex) op data.theice.com of van het Argus-platform voor de maand voorafgaand aan de maand van levering. De hoogte van de index kan geraadpleegd worden op de website van EBEM (www.ebem.be)
- 1.33 ZTP (Zeebrugge Trading Point) is een prijsindex gebaseerd op aardgastransacties uitgevoerd in België. Dit is een fysieke referentie-index voor de aardgasprijzen op de Belgische markt. De parameter ZTPRLP0 wordt als volgt gedefinieerd: is de RLP-gewogen dagprijzen van ZTPH Day Ahead. De RLP0-weging gebeurt op basis van het gemiddelde van alle Belgische RLP waarden (publicatie door Synergrid).
- 1.34 Vermogen: het kwatuurvermogen, uitgedrukt in kilowatt (kW) in geval van actief vermogen en in kilovar (kVAr) in geval van reactief vermogen
- 1.35 Werkdagen: alle kalenderdagen met uitsluiting van zaterdag, zondagen en wettelijke feestdagen.

- 1.36 Digitale Diensten: alle door Ebem aangeboden digitale toepassingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het EnergielD-platform.
1.37 EnergielD: EnergielD, met maatschappelijke zetel te Posthoflei 3b3, 2600 Berchem, ondernemingsnummer 0562.861.306, leverancier van het EnergielD-platform.
1.38 EnergielD-diensten: de door EnergielD aangeboden platformdiensten, inclusief Premium toegang.

Artikel 2 • Toepasselijkheid en wijzigingen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten. Enkel deze Algemene Voorwaarden maken integraal deel uit van de Overeenkomst. Enige andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten, zij het onder uitdrukkelijk voorbehoud van gebeurlijke wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden zoals bepaald sub Artikel 17.1.

Voor wat betreft Digitale Diensten en in het bijzonder de EnergielD-diensten kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn, waaronder de algemene voorwaarden van EnergielD. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de voorwaarden van EnergielD met betrekking tot de EnergielD-diensten, primeren de bepalingen van EnergielD voor wat betreft die diensten.

Artikel 3 • Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

3.1 De Levering geschiedt uit hoofde van een Overeenkomst tussen Ebem en de Klant. Indien de Overeenkomst met twee of meer Klanten wordt aangegaan, kan Ebem hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de Overeenkomst verlangen.

3.2 De Overeenkomst gaat in op de dag van de ondertekening van de Overeenkomst, doch uiterlijk op de dag waarop de Levering aanvangt. De Levering gaat in op de eerste dag waarop aanvaarding van de leverancierswissel door de Netbeheerder plaatsvindt. Bij een verhuis of een indienststelling van een nieuwe aansluiting of een heropening van een bestaande aansluiting gaat de Levering in op het moment dat de aanvraag is goedgekeurd door de netbeheerder. De aanvangsdatum van levering kan voor elektriciteit en gas verschillend zijn. Als de feitelijke Levering eerder is begonnen (bijvoorbeeld bij een verhuis) dan de ondertekening van de Overeenkomst, dan wordt geacht dat de Overeenkomst is ingegaan op de datum van aanvang van de feitelijke Levering. Aanvang van de feitelijke Levering is uiteraard op voorwaarde dat het Aansluitingspunt niet buiten dienst is gesteld en dat dit opnieuw moet worden geopend.

3.3 De Consument heeft het recht iedere Overeenkomst tot levering gedurende de periode van maximaal veertien dagen na het aangaan daarvan, zonder opgaaf van redenen te beëindigen.

3.4 De Klant erkent het exclusieve karakter en verklaart dat hij geen andere onverenigbare overeenkomsten inzake de levering van elektriciteit en/of gas heeft op het contractuele Aansluitingsadres met een andere partij dan Ebem, gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

3.5 Tenzij anders is overeengekomen, is de Overeenkomst er één van onbepaalde duur, gerekend vanaf het moment waarop de Levering aanvangt. De Overeenkomst kan ieder ogenblik opgezegd worden, doch met inachtnaam van de wettelijke c.q. contractuele opzegtermijn.

3.6 De ontvangst van een bericht van de Netbeheerder ter bevestiging van een leverancierswissel geldt eveneens als voldoende kennisgeving door de Klant van de beëindiging van de Overeenkomst op het einde van de lopende duur.

3.7 Niet-residentiële c.q. zakelijke Klanten met een jaarverbruik hoger dan 100 MWh elektriciteit of 100 MWh gas, zijn bij het vroegtijdig opzeggen voor de einddatum van het Contract, de volgende opzegkosten verschuldigd: een forfaitaire schadevergoeding van 10 €/maand/Aansluitingspunt vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden tot de einddatum van het contract en een proportionele schadevergoeding van 25% van het geïndexeerde jaarverbruik en dit à ratio van de prijsvoorwaarden uit het Contract.

3.8 Het Contract moet ondertekend zijn. Mocht dit niet het geval zijn, dan zal de Klant steeds daarvan op de hoogte worden gebracht en verzocht dit zo snel mogelijk in orde te brengen. De betaling van een factuur, zonder enig voorafgaand protest ervan, geldt eveneens als een akkoord vanwege de Klant met de aansluiting en Levering door Ebem en met de Overeenkomst.

3.9 Ebem zal principieel leveren op het Aansluitingsadres. Indien dit adres gewijzigd wordt, zal de Klant Ebem hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen.

Artikel 4 • Prijzen

4.1 Voor de Levering is de Klant de vergoeding verschuldigd die door Ebem - in overeenstemming met de wettelijke bepalingen - bepaald wordt op basis van de tariefkaart en het Contract, de technische gegevens en de verbruiksgegevens. De prijs bestaat uit:

- een abonnementsprijs voor elektriciteit enkel- of tweevoudig tarief 'Exclusief nacht'-tarief, een abonnementsprijs voor gas.
- de geïndexeerde of vaste prijs elektriciteit en/of gas. Indexen worden verklaard op www.ebem.be;
- de transport- en distributiekosten;
- nieuwe en/of bestaande taksen, heffingen, werkingskosten reguleringsinstanties, ristorno's en toeslagen.

4.2 De prijs voor elektriciteit en gas wordt vastgesteld door Ebem. De prijzen zijn enkel geldig voor de duur van het Contract. Indien Ebem de prijs of de formule gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigt, treden de gewijzigde tarieven in werking twee maanden na de dag waarop de wijzigingen zijn bekendgemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

De Klant zal binnen dertig dagen na kennisgeving de gelegenheid hebben om de Overeenkomst kosteloos te beëindigen. Als het een tariefswijziging of naamswijziging van de indexen/parameters betreft die van overheidswege is vastgesteld, waaronder is begrepen een van overheidswege opgelegde wijziging in de leveringskosten, tarieven of tariefstructuren, dan is dit echter geen geldige reden tot beëindiging van de Overeenkomst. Een eventuele prijsdaling ten gevolge van een verlaging van de mark-up of aan de vaste tarieven bij een Overeenkomst van onbepaalde duur dient niet schriftelijk/ voorafgaandelijk aan de Klant meegedeeld te worden. De Klant kan echter steeds de Overeenkomst beëindigen zoals bepaald sub artikel 3.5.

4.3 De prijs voor elektriciteit wordt automatisch geïndexeerd overeenkomstig de referentie-parameter Endex103, Endex 101, Belpex G/H/P/D/15' of Belpex RLP0 zoals opgenomen in de tariefkaart en het Contract. Deze indexering is niet verbonden aan voorafgaande kennisgeving en geeft de Klant geen recht tot kosteloze beëindiging van de Overeenkomst.

4.4 De prijs voor aardgas wordt automatisch geïndexeerd overeenkomstig de referentie-parameter TTF101, TTF DAH, ZTPRLP0 of ZTP DAH zoals opgenomen in de tariefkaart en het Contract. Deze indexering is niet verbonden aan voorafgaande kennisgeving en geeft de Klant geen recht tot vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst.

4.5 De transport- en distributiekosten worden vastgesteld door de VREG (www.vreg.be) en worden automatisch volledig doorgerekend via Ebem aan de Klant. Zolang de definitieve nettarieven niet gekend zijn, kan EBEM een voorschottarief hanteren op basis van de voorlopige tariefstructuren. De afrekening van de voorschotten zal opgemaakt worden, na elke periode van 12 verbruiksmaanden én nadat alle definitieve nettarieven voor deze periode van twaalf maanden meegedeeld werden door de netbeheerder. De huurgelden en de vergoedingen voor bijkomende netdiensten zijn nooit in de prijs begrepen en worden door de Klant afzonderlijk vergoed. Wijzigingen in de transport- en distributiekosten zijn niet verbonden aan voorafgaande kennisgeving en geven de Klant geen recht tot vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst. Ebem zal deze verhogingen voor zover mogelijk, en minstens conform de wettelijke bepalingen, op de factuur nader specificeren. Ook eventuele nieuwe of retroactieve maatregelen omtrent heffingen op hernieuwbare energie (certificaten-verplichting, injectie, enz...) zullen één op één worden doorgerekend en kunnen geen aanleiding geven tot de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst.

4.6 Nieuwe en/of bestaande taksen, heffingen, werkingskosten reguleringsinstanties, ristorno's en toeslagen (inclusief doch niet beperkt tot eventuele toeslagen in verband met de ontwikkeling en stimulering van energie uit hernieuwbare energiebronnen) die Ebem krachtens een Besluit van overheidswege verplicht of respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen, worden automatisch volledig doorgerekend aan de Klant. Wijzigingen in nieuwe en bestaande taksen, heffingen, werkingskosten reguleringsinstanties ristorno's en toeslagen zijn niet verbonden aan voorafgaande kennisgeving en geven de Klant geen recht tot vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst.

4.7 Indien Ebem naast een variabel product ook een vast tarief aanbiedt, kan de Huishoudelijke of Kleinzakelijke Klant per aansluiting (EAN) na een jaarlijkse afrekening binnen de tijdsperiode tussen twee afrekeningen kosteloos overschakelen naar een ander product zonder dat er een afrekening dient opgemaakt te worden. Wel dient dit altijd schriftelijk (per brief/fax/mail) meegedeeld te worden aan Ebem: het betreft een éézijdige wijziging en bijgevolg addendum aan de reeds bestaande Overeenkomst. Het nieuwe product/tarief start steeds vanaf de eerste dag van de maand volgend op de ontvangst van de schriftelijke bevestiging tot wijziging van de Klant.

4.8 Bij niet-residentiële c.q. zakelijke Klanten wordt voor elektriciteit het Maximum toelaatbaar vermogen opgevolgd. Dat mag niet overschreden worden zonder toestemming van Ebem. Bij herhaaldelijke overschrijding zullen Partijen deze Overeenkomst in overleg aanpassen.

4.9 Bij niet-residentiële c.q. zakelijke Klanten verbindt de Klant zich voor elektriciteit tot een afname van minimum 75% en maximum 125% van het totale opgegeven volume in het Contract. Bij overschrijding zullen Partijen deze Overeenkomst in overleg aanpassen.

4.10 In geval van een aanpassing van de kosten als gevolg van een wijziging in de quotumverplichting nadat het contract is afgesloten, willen we benadrukken dat deze aanpassing zonder voorafgaande kennisgeving kan worden doorgevoerd. Het is van groot belang dat klanten goed geïnformeerd zijn over dit aspect.

- Aanpassing van kosten bij wijziging van quotumverplichting:
Het is mogelijk dat de kosten die verband houden met onze dienstverlening kunnen worden aangepast als gevolg van een wijziging in de wettelijke quotumverplichting na het afsluiten van het contract.
- Naleving van wettelijke Waarborgen - Artikel 3.2.18 8°/4 en 8°/5:
We willen benadrukken dat we te allen tijde streven naar naleving van de wettelijke waarborgen zoals beschreven in artikel 3.2.18, paragraaf 8°/4 en 8°/5, om de belangen van onze klanten te beschermen.
- Uitzondering in voorgenoemde Situatie:
Het is echter belangrijk op te merken dat de genoemde wettelijke waarborgen van toepassing zullen zijn, tenzij er sprake is van een wijziging in de quotumverplichting zoals eerder vermeld. In dat geval kan een aanpassing van de kosten plaatsvinden zonder voorafgaande kennisgeving.

Met deze bepalingen in onze algemene voorwaarden trachten we duidelijkheid te verschaffen over de omstandigheden waarin kostenaanpassingen mogelijk zijn en om tegelijkertijd te waarborgen dat de wettelijke voorschriften in acht worden genomen. Het doel is om klanten een eerlijke en transparante dienstverlening te bieden.

4.11 Voor Digitale Diensten, waaronder EnergielD-diensten, kunnen afzonderlijke vergoedingen gelden. Deze vergoedingen kunnen gebaseerd zijn op licenties, gebruik, aantal dossiers of andere parameters bepaald door de derde dienstverlener. Ebem behoudt zich het recht voor deze vergoedingen aan te passen in geval van wijziging van de tarieven door de betrokken derde partij.

Artikel 5 • Facturering en betaling

- 5.1 Ebem gebruikt de meetgegevens die de Netbeheerder aan Ebem ter beschikking stelt als basis voor de facturatie van de energie die de Klant van Ebem afneemt.
- 5.2 Ebem rekent aan de Klant voorschotten aan gebaseerd op het door de Netbeheerder aangeleverde data en de historiek van het Aansluitingspunt. Ebem bepaalt in redelijkheid de grootte van deze voorschotten. Bij verandering van omstandigheden en marktsituaties kan de Klant en Ebem een wijziging van de grootte van de voorschotten in de mate van het redelijke verzoeken. De voorschotten worden verrekend via een afrekening, en dit telkens na ontvangst van de meetgegevens. Na wanbetaling kan steeds een (bank)waarborg gevraagd worden.
- 5.3 Indien geopteerd wordt voor maandelijkse facturatie, zijn voorschotten niet langer van toepassing, maar volgt er iedere maand een afrekening. Maandelijkse facturatie kan bij Ebem voor huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers, zowel bij gewogen als bij dynamische tarieven, die beschikken over een digitale meter met SMSR3-regime. U dient Ebem een mandaat te geven voor uitlezing en gebruikmaking van uw kwartuurgegevens bij Fluvius. Hierbij kan afzonderlijk worden gekozen voor maandelijkse facturatie voor gas en/of elektriciteit.
- 5.4 De facturen/voorschotten worden maandelijks opgesteld en opgemaakt voor elk Aansluitingspunt afzonderlijk. Voor de nettarieven zullen voorschottarieven aangerekend worden indien de definitieve tarieven nog niet gekend zijn. Na afloop van het Contract volgt een eindafrekening. De betaling gebeurt per overschrijving of per domiciliëring. De Klant heeft het recht om de jaarlijkse afrekening of eindafrekening voorafgaand en dit na schriftelijke melding uit de domiciliëring te halen. Indien de Klant pas na ontvangst van de jaarlijkse afrekening of eindafrekening aan Ebem schriftelijk meedeelt dat deze afrekening niet via domiciliëring mag worden geïnd, is de hiervoor beschikbare tijdspanne erg beperkt. Ebem is hierbij immers gebonden aan bancaire regels welke desbetreffende tijdspanne bepalen. Nadat de opdracht tot vereffening van het saldo van betreffende factu(u)r(en) door Ebem aan de bank werd doorgegeven, kan deze niet meer worden herroepen of ingetrokken. De domiciliëring kan echter te allen tijde door de Klant zelf worden herroepen met inachtnaam van de Europese regelgeving hieromtrent (informatie hierover kan u bij uw bankinstelling bekomen).
- 5.5 Voor alle Overeenkomsten voor de Levering van elektriciteit of gas door een Klant afgesloten, wordt eenzelfde betalingstermijn en betalingswijze toegepast op het betreffend klantnummer. De Klant zal ervoor zorgdragen dat het saldo op de te debiteren rekening voldoet om de domiciliëringen te laten plaatsvinden.
- 5.6 Een factuur dient te worden voldaan binnen vijftien dagen na ontvangst. Voor de toepassing van deze Overeenkomst worden de facturen geacht ontvangen te zijn drie werkdagen na de verzenddatum. Bij Ebem is de factuurdatum steeds de verzenddatum. De facturen worden geacht aanvaard te zijn bij gebreke aan protest binnen vijftien kalenderdagen jaar na hun ontvangst.
- 5.7 De communicatie en facturatie van de maandelijkse facturatie verlopen uitsluitend digitaal bij de B@sic , G@s en Dyn@mic tarieven. Zelfde termijnen als bovenstaand, in 5.5, worden hierbij gehanteerd. Indien data ontbreken, door oorzaken buiten de wil van Ebem, zal het Dyn@mic-contract RLP0 afgerekend worden aan B@sic + tarief.
- 5.8 Als de Klant de factuur niet tijdig betaalt, stuurt Ebem de Klant een herinnering. Betaalt de Klant niet tijdig na het herinneringsschrijven, dan stuurt Ebem de Klant per aangetekende brief een ingebrekestelling. Ingeval van Huishoudelijke Klant, volgt Ebem verder de procedure die voorzien is in de wetgeving inzake de sociale openbare dienstverplichtingen. Volgens deze procedure kan Ebem bij de wanbetaling van de factuur de Overeenkomst ten laste van de Klant stopzetten met inachtnaam van de wettelijke opzegtermijn indien:
- a. de Klant binnen vijftien kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling niet schriftelijk heeft medegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande factuur;
 - b. de Klant binnen vijftien kalenderdagen nadat hij schriftelijk heeft medegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande factuur, zijn vervallen factuur niet heeft betaald, of geen afbetalingsplan heeft aanvaard;
 - c. de Klant na de aanvaarding van een afbetalingsplan, zijn betalingsverplichtingen niet nakomt.
- Een niet-residentiële c.q. zakelijke Klant die na de ingebrekestelling door Ebem nog niet betaalt, of indien een opdracht tot domiciliëring door de financiële instelling werd geweigerd, dan is Ebem na schriftelijke aanmaning gerechtigd iedere levering stop te zetten. Ebem is niet aansprakelijk voor directe, indirecte, gevolg- en/of bedrijfsschade die uit deze stopzetting voortvloeit. Ebem zal overeenkomstig de geldende regels en termijnen bij de Netbeheerder de toegang opzeggen. De afsluiting van de toegang heeft automatisch het einde van de verplichtingen van Ebem in het kader van de Overeenkomst tot gevolg.
- 5.9 Indien op om het even welk ogenblik één of meerdere facturen waarvan de vervaldatum is verstreken onbetaald blijven, zal elke door de Klant uitgevoerde betaling worden toegerekend aan de factuur die het langst openstaat, of ze vervallen is of niet. Indien door de Klant bij de betaling een gestructureerde mededeling wordt vermeld, zal de betaling echter worden toegewezen aan de desbetreffende met de mededeling corresponderende factuur.
- 5.10 Tenzij de wet dit niet toelaat, zijn de kosten van herinneringen, ingebrekestellingen en afsluitingen ten laste van de Klant. Ebem behoudt zich ook het recht voor om administratiekosten aan te rekenen bij laattijdige betaling. Herinneringsbrieven zijn bij Ebem kosteloos. Voor een ingebrekestelling per aangetekende post bedragen de administratiekosten veertien Euro tweeënvijftig eurocent (14,52 €), inclusief BTW. Deze bedragen zijn administratieve kosten en staan los van de wettelijk bepaalde nalatigheidsintresten.
- 5.11 Bij wanbetaling mag Ebem aan de Klant interesten aanrekenen vanaf de vervaldatum van de factuur. Is de Klant een Consument dan gebruikt Ebem de wettelijke intrestvoet voor de delen van de factuur die rechtsreeks aan Ebem gelinkt zijn (Abonnement en Energie). Bij andere gevallen gebruikt Ebem de intrestvoet die voorzien is in de wet betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Bij niet-residentiële c.q. zakelijke Klanten zal Ebem bovendien tien procent van het totale factuurbedrag als schadeloosstelling in rekening brengen.
- 5.12 Bevindt de Klant zich in een situatie waarin hij recht heeft op een betaling van Ebem, dan mag de Klant aan Ebem tegen de wettelijke intrestvoet interesten aanrekenen vanaf de dag waarop de betaling is verschuldigd en dit na een ingebrekestelling van de Klant. Tenzij de wet dit niet toelaat, zijn de kosten van herinneringsbrieven en een ingebrekestelling van de Klant ten laste van Ebem.
- 5.13 Ebem kan overeenkomstig artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden van de Klant een onherroepelijke en onvoorwaardelijke zekerheidstelling verlangen, zoals een bankgarantie of een waarborgsom, voor de betaling van de op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen. De waarborg kan de vorm aannemen van een storting aan Ebem of van een bankwaarborg, naar keuze van de Klant.
- 5.14 Mocht de Klant of Ebem van oordeel zijn dat er een fout is geslopen in een factuur, dan zal Ebem met de Klant overleggen om tot een oplossing te komen. Fouten in een factuur kunnen door Ebem tot twaalf maanden na de uiterste betaaldatum worden gecorrigeerd, uitgezonderd wanneer de foutieve facturatie te wijten is aan een verkeerde opgave van meetgegevens door de Netbeheerder. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering. Ebem kan niet worden verantwoordelijk gesteld voor foutieve meterstanden die aan haar gecommuniceerd werden door een Netbeheerder en/ of Klant. Fouten in de facturatie veroorzaakt door derden zullen middels een creditnota of bijkomende factuur op een later tijdstip worden geregeld.

5.15 Eventuele bezwaren tegen facturen, specificaties, omschrijvingen en prijzen moeten schriftelijk aan Ebem ter kennis worden gebracht. Indien dit niet mogelijk is op grond van enige niet aan de Klant toe te rekenen oorzaak, zal de Klant zijn bezwaren in ieder geval zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, schriftelijk aan Ebem mededelen. De facturen en alle andere briefwisseling worden door Ebem geldig verzonden naar het facturatieadres dat de Klant heeft opgegeven. Bij protesten en bezwaren wordt de betalingsverplichting opgeschort zolang de betwisting onderzocht dient te worden.

5.16 Indien de Klant via Ebem toegang verkrijgt tot Digitale Diensten geleverd door een derde partij, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het EnergielD-platform, kan Ebem deze diensten geheel of gedeeltelijk aan de Klant factureren, hetzij als afzonderlijke kost, hetzij geïntegreerd in de energiefactuur.

Artikel 6 • Energiedelen of de persoon-aan-persoonsverkoop

6.1 Elke locatie/deelnemer heeft een eigen aansluiting op het elektriciteitsnet van Fluvius met een eigen digitale meter.

6.2 Elke locatie/deelnemer heeft aan Fluvius de toestemming gegeven om kwartierwaarden uit de digitale meter uit te lezen en die door te sturen naar zijn leverancier ('meetregime 3'). U geeft die toestemming door meetregime 3 aan te vragen bij uw leverancier. U betaalt dan 1,14 Euro (inclusief btw) extra per jaar voor het tarief databeheer. Dat tarief databeheer is een onderdeel van de nettarieven.

6.3 Elke locatie/deelnemer maakt onderling goede afspraken over de betaling en de prijs. Dat kan bijvoorbeeld met de modelovereenkomst op de website van het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap.

6.4 Energiedelen en persoon-aan-persoon verkoop hebben enkel een effect op de energiecomponent van de elektriciteitsfactuur. Het blijft dus het meest voordelig om uw geproduceerde energie zo veel mogelijk zelf te verbruiken.

6.5 U produceert energie: Zet u een overschot op het net? Dan krijgt u een terugleveringsvergoeding van uw leverancier. Op onze website kan u opvolgen hoe hoog die terugleveringsvergoeding is.

6.6 U verkoopt of deelt dat overschot: Dan valt die terugleveringsvergoeding weg, maar voor de ontvanger van uw overschot is die energie meer waard.

6.7 U ontvangt energie: U betaalt minder voor de energiecomponent aan uw leverancier. Op onze website kan u opvolgen hoe hoog die energiecomponent gemiddeld is. Voor elke ontvangen kWh zonne-energie valt die energiecomponent weg. Maar u blijft voor die ontvangen energie wel nettarieven, heffingen en kosten voor groene stroom- en warmtekrachtkoppeling betalen.

6.8 Fluvius voert de verrekeringen bij energiedelen en persoon-aan-persoon verkoop uit. Daarom zal Fluvius:

- de verschillende vormen van energie-uitwisseling registreren.
- bepaalde deelnamevoorwaarden controleren. Bv. Of de kwartierwaarden uit de digitale meter worden gelezen.
- de afgenomen, geïnjecteerde en gedeelde energievolumes doorgeven aan de betrokkenen en de energieleveranciers.

De betrokkenen moeten zich daarvoor eerst aanmelden via het online klantenportaal van Fluvius. U leest daar ook over de verdere nodige stappen en de werking van het systeem.

6.9 Er wordt jaarlijks een fee (Tarief Databeheer Energiedelen) van 80 Euro exclusief btw aangerekend om de extra administratieve kosten op te vangen. Dit zowel bij de producerende als bij de afnemende partij. Het is niet vereist dat beiden klant bij Ebem zijn. Deze vergoeding dient om de bijkomende kosten te dekken die ontstaan in het kader van Energiedelen (onder meer de verwerking van de gedeelde volumes, de opmaak van de correctiefactuur en de evenwichtsverantwoordelijkheid) en wordt onmiddellijk en pro rata verrekend in uw correctiefactuur.

6.10 De leverpunten waarvoor u Energiedelen wenst toe te passen, zijn uitsluitend gelegen in het Vlaams Gewest.

6.11 Energiedelen kan bij Ebem uitsluitend in combinatie met dynamische prijszetting en het EBEM Groen Dyn@mic-tarief.

6.12 Digitale meters, SMR3-regime met dynamisch tarief en maandelijkse afrekening zijn verplicht. Er wordt niet met voorschotten gewerkt.

6.13 De communicatie en facturatie werkt uitsluitend digitaal.

6.14 Ebem maakt 2 keer per jaar (semestrieel) een correctiefactuur op over de voorbije periode van 6 maanden: hiervan wordt niet afgeweken voordat Fluvius het gehele Energiedelen proces heeft geautomatiseerd. De correctiefactuur wordt conform de termijnen van het energiedecreet opgesteld.

6.15 De overeenkomst is van onbepaalde duur en is geldig gedurende de hele looptijd van uw reguliere leveringsovereenkomst. U heeft het recht om deze overeenkomst op te zeggen, losstaand van uw leveringsovereenkomst. In dergelijk geval dient u de Netbeheerder op de hoogte te brengen dat u niet langer wenst te energiedelen. Zodra Ebem van de Netbeheerder de bevestiging heeft ontvangen dat het energiedelen werd stopgezet voor uw leverpunt, zal die laatste overeenkomst worden beëindigd.

6.16 Ebem kan de overeenkomst beëindigen in geval van niet-betaling van de correctiefactuur, indien u verandert van energieleverancier of indien Ebem een einde maakt aan uw leveringsovereenkomst, ongeacht om welke reden.

6.17 Na beëindiging van de overeenkomst, zal u een finale correctiefactuur ontvangen.

Artikel 7 • Aansprakelijkheid

7.1 Continuïteit en kwaliteit van de terbeschikkingstelling van elektriciteit en gas zijn het resultaat van een dynamisch proces. Zij worden beïnvloed door externe factoren en onvermijdelijke problemen inherent aan de exploitatie. Ebem is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de dienstverlening van de Netbeheerders, onachtzaamheden of nalatigheden bij het ter beschikking stellen van elektriciteit of gas door de Netbeheerders, zoals onder meer een afwijkende spanning of frequentie. Ebem zal bijgevolg door de Klant niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor schade ontstaan ten gevolge van een onderbreking of beperking van de levering. Ebem zal voorts evenmin aansprakelijk kunnen worden gesteld voor schade ontstaan ten gevolge van een onregelmatige levering.

7.2 Aangezien volledige of gedeeltelijke spanningsdips van zeer korte duur (vaak minder dan een seconde) in een gekoppeld elektriciteitsnet niet vermeden kunnen worden, zullen deze bijgevolg niet als een discontinuïteit in de toevoer beschouwd worden. De Klant kan niettemin haar installaties ongevoelig maken voor dergelijke spanningsdips, of maatregelen treffen om de eventuele schade te beperken.

7.3 Ebem zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade, op welke grond ook en van welke aard ook, tenzij deze schade veroorzaakt is door bedrog of door een opzettelijke of zware fout vanwege Ebem, haar aangestelden of lasthebbers, of tenzij ze betrekking heeft op de niet-uitvoering door Ebem, haar aangestelden of lasthebbers, van een essentiële verplichting.

7.4 Behoudens ingeval van bedrog of opzettelijke fout of in geval van overlijden of lichamelijk letsel is het bedrag van de schadevergoeding die aan een Klant verschuldigd kan zijn in elk geval beperkt tot 1.250,00 Euro per gebeurtenis en per jaar. De schadevergoedingsverplichting van Ebem is onderworpen aan een vrijstelling van 250,00 Euro per gebeurtenis. Partijen nemen de verplichting op zich deze aansprakelijkheidsregeling ter kennis te brengen van hun verzekeraar in het geval dat vereist is door die verzekeraar.

7.5 Elke aanspraak moet binnen de dertig dagen na de datum waarop de schade redelijkerwijs kon vastgesteld worden, door de Klant schriftelijk worden ingediend bij Ebem. Ebem is niet gehouden aanspraken die op een later tijdstip worden ingediend te vergoeden.

7.6 De aansprakelijkheid van Ebem voor indirecte schade of gevolgschade, met inbegrip van schade als gevolg van bedrijfsstilstand en gederfde winsten, en voor schade aan zaken die gebruikt worden voor de uitbating van een bedrijf of de uitoefening van een beroep, is steeds principieel uitgesloten. In afwijking van het voorgaande, is de aansprakelijkheid van Ebem uit hoofde van verborgen gebreken enkel in de hoogst mogelijke mate beperkt conform de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek.

7.7 Voor Digitale Diensten, en in het bijzonder voor EnergielD-diensten, treedt Ebem uitsluitend op als tussenpersoon. Ebem is niet de ontwikkelaar, eigenaar of exploitant van deze diensten en biedt geen enkele garantie met betrekking tot de beschikbaarheid, continuïteit, foutloosheid of geschiktheid ervan.

7.8 Ebem is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit: (i) het gebruik of de onbeschikbaarheid van Digitale Diensten; (ii) fouten, bugs of beveiligingsincidenten binnen deze diensten; (iii) verlies of beschadiging van gegevens; (iv) wijzigingen of stopzetting van de diensten door de derde dienstverlener

7.9 Voor zover Ebem toch aansprakelijk zou worden gehouden in verband met Digitale Diensten, is haar aansprakelijkheid in elk geval beperkt tot het bedrag dat de Klant effectief heeft betaald voor deze specifieke Digitale Dienst gedurende de twaalf maanden voorafgaand aan het schadegeval.

Artikel 8 • Verplichtingen van Ebem en de Klant

8.1 Ebem zal de energie leveren op het Aansluitingspunt, door de Klant aangeduid in het Contract.

8.2 Ebem bewaart eerdere edities van onze algemene voorwaarden, bijzondere voorwaarden en tariefkaarten tot een periode van vijf jaar terug en stelt deze beschikbaar voor zowel huidige als voormalige klanten via onze website. Hierdoor kunnen klanten te allen tijde toegang hebben tot de voorwaarden die op hun contract van toepassing waren gedurende de afgelopen vijf jaar.

8.2.1 Met inachtneming van de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar voor energiefacturen (art. 2277 BW), (Aanvang algemene voorwaarden van kracht). Deze vermelding zal bijdragen aan de transparantie en de rechtszekerheid voor onze klanten, en zal helpen om eventuele geschillen te voorkomen.

8.3 De Klant zal de gekochte energie voor geen andere locaties gebruiken, en niet doorleveren aan derden. Indien de Klant toestellen gebruikt om zelfstandig energie te produceren dient hij dit onmiddellijk te melden aan Ebem.

8.4 Het is de Klant verboden op enigerlei wijze, door een handeling of een nalatigheid te beletten dat de geleverde hoeveelheid energie niet juist kan worden vastgesteld dan wel een situatie te scheppen waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting wordt verhinderd of de tariefregeling van Ebem niet juist kan worden toegepast. Het doorgeven van meterstanden op vraag van de Netbeheerder of van Ebem dient correct te gebeuren zoals het een goede huisvader past en dit binnen de opgelegde termijnen. Misbruik en nalatigheden kunnen leiden tot bindende schattingen of gerechtelijke vervolging.

8.5 De Klant verbindt er zich toe om een correcte Aansluitingsovereenkomst met de Netbeheerder af te sluiten en zorgt ervoor dat zijn Installatie en het Aansluitingspunt aan alle technische en wettelijke eisen voldoen. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat zijn Installatie correct is aangesloten op het Net op het moment van de Levering door Ebem. De Klant verbindt zich er tevens toe de geldende algemene voorwaarden en reglementen van de Netbeheerder na te leven. De Klant zal Ebem vrijwaren voor alle schade en kosten die verband houden met enige tekortkoming van de Netbeheerder of derden, onder meer met betrekking tot de meting of de meetgegevens en alle Installaties onder zijn controle, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de aansluiting en de Meetinrichting.

8.6 De Klant zal Ebem op de hoogte houden van elke wijziging in zijn adres, e-mailadres of in zijn naam of maatschappelijke benaming. Naamswijzigingen tussen particulieren en vennootschappen of de overgang van huishoudelijk naar niet-residentieel c.q. zakelijk gebruik en vice versa leiden steeds tot een finale eindafrekening en een nieuwe Overeenkomst.

Artikel 9 • Machtiging

De Klant machtigt Ebem om alle handelingen te stellen of te laten stellen, met het oog op de leverancierswissel, de nettoegang, de levering, de netaansluiting en met het oog op het opvragen van alle (verbruiks)gegevens, inclusief historische, bij de Netbeheerders. Ebem zal het recht hebben de gezinsamenstelling van de Klant of enige andere informatie op te vragen indien dit vereist is voor het nakomen van haar wettelijke verplichtingen. Indien de klant beschikt over een digitale meter en digitale facturatie op maand- of uurbasis wenst, dient er een SMR3-mandaat gegeven te worden aan Ebem. Dit kan bij de aanmaak van een contract of via een apart mandaat.

Artikel 10 • Overmacht

Indien Ebem door een vreemde oorzaak, overmacht of toeval niet aan haar verplichtingen jegens de Klant kan voldoen, worden die verplichtingen gedurende het voorval opgeschort. Onder overmacht wordt verstaan iedere gebeurtenis waar Ebem redelijkerwijs geen controle over heeft, inbegrepen maar niet beperkt tot: een uitval van het Net, het wegvallen van spanning of druk in het Net, het niet kunnen verkrijgen van gas en/of andere leveringen en dergelijke meer.

Artikel 11 • Opschorting van de Leveringen

Ebem kan de Leveringen tijdelijk opschorten in de volgende omstandigheden, en zolang deze omstandigheden aanhouden:

- overmacht of noodsituatie,
- een stopzetting of onderbreking op last van de Netbeheerder,
- in alle omstandigheden waarin Ebem de Overeenkomst kan ontbinden, zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 12 • Informatieplicht en kredietwaardigheid

12.1 De Klant zal Ebem onmiddellijk inlichten over ieder element waarvan hij kennis heeft dat de uitvoering van deze Overeenkomst kan verhinderen of bemoeilijken.

12.2 Ebem heeft het recht om de kredietwaardigheid van de Klant te onderzoeken. Hiervoor mag Ebem alle relevante informatie bij de Klant opvragen. Indien de Klant naar het oordeel van Ebem nalaat zijn kredietwaardigheid afdoende aan te tonen of weigert de nodige informatie te verstrekken, dan kan Ebem hetzij de Klant verzoeken bijkomende financiële waarborgen te bezorgen, hetzij, of bij gebreke aan dergelijke bijkomende financiële waarborgen, de Overeenkomst beëindigen mits het naleven van een opzegtermijn van dertig dagen.

12.3 Het opzeggingsrecht van artikel 11.2 is niet van toepassing op Huishoudelijke Klanten.

Artikel 13 • Bescherming van de persoonlijke levensfeer

13.1 De persoonsgegevens met betrekking tot de Klant, die hierbij zijn uitdrukkelijke toestemming geeft, worden in de bestanden van Ebem opgenomen en enkel verwerkt in het kader van de contractuele betrekkingen met de Klant.

13.2 De (persoons)gegevens kunnen ook worden overgemaakt aan andere sectoriële partijen met wie Ebem een contractuele band heeft of omwille van een wettelijke verplichting.

13.3 Overeenkomstig de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, bekomt de Klant die zijn identiteit bewijst zonder kosten de schriftelijke mededeling van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en desgevallend de verbetering van de gegevens die onjuist, onvolledig of niet pertinent zijn, middels een gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verantwoordelijke voor de verwerking bij Ebem via brief (Leopoldstraat 10 bus 001, 2330 Merksplas) en/of via e-mail (info@ebem.be).

13.4 EBEM heeft via de beraadslaging 74/2009 van het Sectoraal Comité Rijksregister de toelating om het rijksregisternummer te verwerken met het oog op de automatische toepassing van de sociale maximumprijzen aan de beschermde residentiële eindafnemers http://www.privacycommission.be/sites/privacycommission/files/documents/beraadslaging_RR_074_2009_0.pdf.

13.5 In het kader van Digitale Diensten, waaronder EnergielD, kunnen persoonsgegevens worden verwerkt door derde dienstverleners. In voorkomend geval treedt Ebem op als verwerkingsverantwoordelijke en kan EnergielD optreden als verwerker of gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke, afhankelijk van de concrete verwerking.

Artikel 14 • Overdraagbaarheid

14.1 Ebem heeft het recht om de Overeenkomst over te dragen aan een andere fysieke of rechtspersoon voor zover deze aan de wettelijke bepalingen inzake de Levering van elektriciteit of gas voldoet en over de nodige vergunningen beschikt, mits Ebem ervoor zorgt dat de Klant daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht zal Ebem de Klant daarvan inlichten.

14.2 De Klant kan de Overeenkomst niet aan een derde overdragen tenzij mits schriftelijke toestemming van Ebem.

14.3 Bij faillissement van de Klant wordt van rechtswege de Levering stopgezet. De op dat ogenblik verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 15 • Verhuizingen

15.1 Bij verhuizing moet de Klant ten laatste binnen zeven kalenderdagen na de effectieve verhuis op een hiervoor bestemd formulier de laatste meterstand meedelen. Dit formulier wordt door de Klant en de nieuwe bewoner of desgevallend het immo-kantoor of de eigenaar gezamenlijk ondertekend. Het formulier wordt aan de Klant toegezonden na ontvangst van de verhuismelding aan Ebem of via de website www.ebem.be. Hierna zal er op basis van de ontvangsten meterstanden en binnen een redelijke termijn, voorzien in het consumentenakkoord, door Ebem een finale eindafrekening worden opgesteld voor de Klant.

15.2 Indien de Klant bij zijn verhuis de voorwaarde van artikel 14.1 vervult kan hij ofwel het oude Aansluitingspunt vervangen door een nieuw Aansluitingspunt op zijn nieuw adres ofwel de Overeenkomst stopzetten met ingang van de effectieve verhuisdatum. Indien, om welke reden ook, de Klant de voorwaarde van art. 14.1 niet vervult, blijft hij tot zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst gehouden tot ze rechtmatig wordt beëindigd in overeenstemming met de bepalingen ervan. In het bijzonder blijft de Klant verplicht tot betaling van alle elektriciteit of aardgas die op het bestaande Aansluitingspunt, door wie ook, wordt afgenomen.

Artikel 16 • Meting en levering

16.1 Zowel de Klant als Ebem kunnen bij twijfel over de juistheid van de meting verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Dit wordt gedaan op de kosten van de verzoeker indien blijkt dat er geen defect is aan de Meetinrichting.

16.2 Mocht uit dit onderzoek of op een andere manier blijken dat de meetgegevens niet correct waren, dan kunnen de kosten aan de hand van de werkelijk gemeten waarde worden herkend en doorberekend worden, overeenkomstig het reglement van de Netbeheerder.

Artikel 17 • Waarborg

Op grond van objectieve criteria (zoals herhaaldelijke wanbetaling, herhaaldelijke drop-procedures of bij een specifiek product) kan Ebem van de Klant onherroepelijke en onvoorwaardelijke zekerheidsstelling verlangen, zoals een bankgarantie of een waarborgsom, voor de betaling van de op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen. Bij zakelijke Klanten wordt de kredietwaardigheid steeds onderzocht. Dit kan gebeuren onder meer maar niet beperkend op basis van balans en resultatenrekening, via ratingkantoren of incassobureaus. De eventuele (bank)waarborg wordt na risico-inschatting door Ebem bepaald en wordt normaliter gebaseerd op 40% van de verwachte jaarverbruiken. Huishoudelijke Klanten die een waarborg bij Ebem hebben uitstaan en die gedurende ten minste 12 maanden, met inbegrip van minstens 1 jaarlijkse afrekening, steeds op tijd hun facturen hebben voldaan en waarbij er dus geen enkele aanmaning diende opgemaakt te worden, kunnen op ééenvoudig verzoek het volledige bedrag van hun waarborg teruggestort krijgen op de door hen aangeduide rekening.

Artikel 18 • Bijkomende kosten

De bijkomende kosten met betrekking tot energiedelen, peer-to-peerhandel en VME-verkoop worden als volgt aangerekend:

18.1 Energiedelen (Energy Sharing):

- Voor energiedelen kunnen bijkomende kosten ontstaan op basis van de administratieve verwerking van de transacties en eventuele vergoedingen voor de technische integratie van het energiedelen in ons systeem.
- Deze kosten worden doorgaans berekend op een pro rata basis, afhankelijk van de mate van betrokkenheid en het energieverbruik van de deelnemers.

18.2 Peer-to-Peerhandel:

- Bijkomende kosten bij peer-to-peerhandel kunnen bestaan uit administratieve kosten voor het faciliteren van de transacties en eventuele kosten voor de gebruikte technologie of platformen.
- Deze kosten worden doorgaans verdeeld tussen de handelspartijen en kunnen afhangen van de gebruikte handelsmethodologie.

18.3 VME-verkoop (Vereniging van Mede-Eigenaars):

- Voor VME-verkoop kunnen bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor administratie, notariële diensten en eventuele commissies voor de verkoop van gemeenschappelijke eigendommen.
- Deze kosten worden verdeeld onder de leden van de VME volgens de geldende wettelijke voorschriften en de beslissingen van de VME-vergaderingen.

De exacte details met betrekking tot deze bijkomende kosten kunnen variëren afhankelijk van het specifieke contract, de dienstvoorwaarden en de geldende wet- en regelgeving. Klanten wordt aangeraden de relevante documentatie en voorwaarden zorgvuldig door te nemen om een volledig begrip te krijgen van hoe deze kosten in hun specifieke situatie worden toegepast. We streven ernaar om transparantie te bieden en de kostenstructuur zo helder mogelijk te communiceren om onze klanten te informeren en tevreden te stellen.

Artikel 19 • Digitale Diensten en EnergielD-platform

19.1 Ebem kan haar Klanten toegang verlenen tot Digitale Diensten, waaronder het EnergielD-platform, geleverd door derde partijen. Deze diensten maken geen integraal deel uit van de energielevering, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

19.2 De EnergielD-diensten worden geleverd door EnergielD als onafhankelijke derde partij. Door gebruik te maken van deze diensten erkent en aanvaardt de Klant dat hij eveneens gebonden is door de algemene voorwaarden en het privacybeleid van EnergielD.

19.3 Ebem verleent de Klant uitsluitend een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Digitale Diensten te gebruiken conform de voorwaarden van de betrokken derde partij.

19.4 Ebem heeft geen controle over en is niet verantwoordelijk voor de inhoud, werking, beschikbaarheid of beveiliging van de Digitale Diensten. De Klant erkent dat deze diensten kunnen worden gewijzigd, opgeschort of stopgezet door de derde dienstverlener.

19.5 Ebem behoudt zich het recht voor om de toegang tot Digitale Diensten te allen tijde te wijzigen, te beperken of stop te zetten, onder meer in geval van wijziging of beëindiging van haar samenwerking met de derde dienstverlener.

19.6 De Klant staat in voor het correcte gebruik van de Digitale Diensten en zal alle toepasselijke voorwaarden naleven. De Klant vrijwaart Ebem voor elke aanspraak van derden die voortvloeit uit een schending van deze verplichtingen.

Artikel 20 • Ombudsdienst voor Energie

Als er geen oplossing wordt gevonden met onze klachtendienst, kan u zich wenden tot de federale Ombudsdienst voor Energie.

De Ombudsdienst voor Energie behandelt klachten over de energiefacturen van elektriciteits- of aardgasbedrijven.

U moet uw klacht schriftelijk indienen:

- Door het invullen van het webformulier op de website www.ombudsmanenergie.be (<https://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen>);
- Per e-mail op volgende adres: klacht@ombudsmanenergie.be;
- Per fax op het nummer 02 211 10 69;
- Per gewone brief ter attentie van de Ombudsdienst voor Energie, Koning Albert II - laan 8 bus 6, 1000 Brussel.

De Ombudsdienst is ook telefonisch bereikbaar op het nummer 02 211 10 60 en kan uw klacht schriftelijk registreren als u daar om vraagt.

Artikel 21 • Slotbepalingen

21.1 Ebem kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen, ook voor bestaande Overeenkomsten. Deze wijzigingen zullen dertig dagen na bekendmaking in werking treden tenzij hiervoor een andere datum is vastgesteld. Deze bekendmaking kan onder meer gebeuren via een weergave op de website www.ebem.be, of met een vermelding op de factuur. Deze bekendmaking zal andermaal gelden als tijdige mededeling en aanvaarding door de Klant van de alsdan gewijzigde Algemene Voorwaarden.

21.2 Indien de wijziging betrekking heeft op een essentiële voorwaarde kan de Klant die het daar niet mee eens is zijn Overeenkomst opzeggen na de bekendmaking van de wijziging. Deze opzegging zal ten laatste één maand na de derde werkdag volgend op de verzending via post, fax of e-mail van de opzeggingsbrief in werking treden.

21.3 De nietigheid van een bepaling van onderhavig contract brengt niet de nietigheid mee van de gehele overeenkomst, doch enkel van de nietige bepaling. De betreffende bepaling zal vervangen worden door een geldige die aanleunt bij de intentie van beide Partijen, die hiertoe in goede trouw zullen handelen.

21.4 Alle kwesties, vragen en geschillen betreffende de geldigheid, interpretatie, afdwingbaarheid, uitvoering of beëindiging van deze Algemene voorwaarden en het Contract (de Overeenkomst) zullen beheerst worden door en geïnterpreteerd worden in overeenstemming met het Belgisch recht en dat enkel onder de bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen, afdeling Turnhout.

Alle teksten en cijfers onder voorbehoud van vergissingen, typografische- en/of drukfouten. Versie 01/05/2026