

1. Overeenkomst

Samen met het Contract, de Tariefkaart en eventueel van toepassing zijnde Bijzondere Voorwaarden vormen deze Algemene Voorwaarden de volledige Overeenkomst waaronder u elektriciteit en/of aardgas van Elegant afneemt. Elegant staat erop om de Overeenkomst zo transparant mogelijk te maken. Indien u vragen of suggesties heeft met betrekking tot de duidelijkheid en/of begrijpbaarheid van de Overeenkomst, aarzel niet ons te contacteren: welkom@elegant.be of 015/48 11 30. U kan ons via die weg ook contacteren indien u klachten zou hebben of bijkomende informatie wenst te bekomen.

2. Definities

Het Afnamepunt is het punt waar wij u elektrisch vermogen of aardgas ter beschikking stellen. Een afnamepunt wordt gekenmerkt door een uniek EAN-nummer. Eén leveringsadres kan verschillende afnamepunten hebben. Het Contract is het document met als titel "Contract voor de levering van energie", ondertekend door Elegant, dat u heeft ontvangen nadat uw aanvraag werd goedgekeurd.

De Consument is eenieder die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden energie afneemt van Elegant.

De Huishoudelijke Afnemer is elke Consument die gedomicilieerd is op het adres waar energie wordt afgenomen, en wordt uitgebreid beschermd door de Wet betreffende Marktpraktijken en Consumentenbescherming welke door Elegant strikt wordt nageleefd.

De Nettarieven zijn de tarieven voor het gebruik van het distributie- en/of transportnet voor elektriciteit en aardgas.

De Tariefkaart is het document met de geldende tarieven voor afname van energie bij Elegant, eenvoudig raadpleegbaar op www.elegant.be.

De Zakelijke Klant is elke rechtspersoon of natuurlijke persoon die gedeeltelijk of uitsluitend voor beroepsmatige doeleinden energie afneemt van Elegant. Hij dient bij inschrijving een KBO-nummer mee te delen.

3. Duur van de overeenkomst

3.1. Aanvang

De overeenkomst gaat in na afloop van een bedenktijd van 14 werkdagen na de schriftelijke bevestiging door Elegant. De levering van energie gaat van start op de data die geregistreerd werden in het toegangsregister van uw netbeheerder, op voorwaarde dat uw Afnamepunt(en) niet buiten dienst is (zijn) gesteld en, in het geval van een nieuwe aansluiting of een afgesloten aansluiting, de meters (opnieuw) geopend werden door de distributienetbeheerder. Indien verschillend, hebben de data van het toegangsregister voorrang op de data die vermeld zijn in uw Contract.

3.2. Periode

De Overeenkomst is geldig voor onbepaalde duur. Dit betekent dat u op elk moment de Overeenkomst kan stopzetten, met een opzegtermijn van 1 maand, zonder dat Elegant u hiervoor een opzegvergoeding zal aanrekenen.

3.3. Stopzetting van de Overeenkomst

(i) Indien de distributienetbeheerder ons op de hoogte brengt dat u voor uw Afnamepunt(en) een contract heeft gesloten met een nieuwe leverancier, hoeft u verder niets te doen. Op de door u gewenste datum, ten vroegste één maand na de ontvangst van deze kennisgeving, zal Elegant de leveringen stopzetten.

(ii) Indien u de Overeenkomst wenst stop te zetten zonder dat u een contract met een andere energieleverancier heeft afgesloten, dient u ons hiervan per aangetekend schrijven op de hoogte te brengen. Op de door u gewenste datum, ten vroegste één maand na de ontvangst van uw aangetekend schrijven, zal Elegant de leveringen stopzetten, tenzij de distributienetbeheerder dit niet toestaat

(iii) Elegant kan de Overeenkomst met een Huishoudelijke Afnemer enkel opzeggen conform de wetgeving inzake de openbare dienstverplichtingen. Een actueel overzicht vindt u tot nader order terug op de website van de Vlaamse regulator, de VREG.

(iv) Elegant kan de Overeenkomst met een niet Huishoudelijke Afnemer stopzetten of opschorten om volgende redenen:

- wegens laattijdige betaling of andere contractuele wanprestatie, indien de niet Huishoudelijke Afnemer deze situatie niet rechtzet binnen de 10 dagen na de schriftelijke ingebrekestelling;
- als de niet Huishoudelijke Afnemer fraude gepleegd heeft (bv. sabotage van de meter).

De voorgaande paragrafen doen geen afbreuk aan de bepalingen inzake openbare dienstverplichtingen en aan artikel 6.

4. Prijzen

4.1. De prijzen voor levering en de gebruikte formule voor indexering zijn eenduidig weergegeven op de tariefkaart, die deel uitmaakt van de Overeenkomst. De gebruikte indexen alsook een volledig archief van de tariefkaarten zijn raadpleegbaar op www.elegant.be.

4.2. De prijzen zijn samengesteld uit (i) de abonnementskost, (ii) de kost voor uw verbruikte energie, (iii) de Nettarieven, en (iv) BTW en alle belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdragen, toeslagen en lasten, die ons door een bevoegde overheid worden opgelegd volgend uit onze activiteit als leverancier van groene stroom en aardgas.

(i) De abonnementskost is een beperkte administratieve vergoeding die jaarlijks verschuldigd is aan Elegant, pro rata de looptijd van de overeenkomst.

(ii) De kost voor uw verbruikte energie wordt transparant doorgerekend aan de Klant aan de tarieven vermeld op de Tariefkaart.

(iii) De Nettarieven worden vastgelegd door de distributie- en transportnetbeheerders en goedgekeurd door de CREG. Elegant stort deze integraal door aan de respectievelijke netbeheerders.

(iv) BTW en andere taksen worden integraal doorgestort aan de respectievelijke begunstigen.

4.3. Elegant behoudt zicht recht voor om de totaalprijs aan te passen aan gewijzigde of nieuwe nettarieven, bijdragen, toeslagen of taksen, voortvloeiend uit wettelijke of decretaal wijzigingen of beslissingen van een bevoegde autoriteit, buiten toedoen van Elegant.

5. Verhuizing

5.1. Bij verhuizing moet u ons twee zaken tijdig melden, namelijk: (i) het nieuwe adres, minstens dertig dagen voor de effectieve verhuisdatum, en (ii) de meterstand van het oude adres op de dag van de verhuis, en dit ten laatste binnen 7 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, via een correct ingevuld verhuisformulier.

5.2. Na de verhuizing zal deze overeenkomst verder uitgevoerd worden voor het nieuwe aansluitingspunt aan dezelfde voorwaarden, tenzij: (i) dit nieuwe aansluitingspunt niet meer in het Vlaams gewest gelegen is, of (ii) u op het nieuwe adres geen eigen meter heeft, of (iii) indien u gaat wonen bij een andere gebruiker die reeds een leveringsovereenkomst gesloten heeft (met Elegant of een andere leverancier).

5.3. Indien u ons niet tijdig op de hoogte brengt van uw verhuis, blijft deze Overeenkomst gelden. Dit betekent dat u gehouden bent tot betaling van alle elektriciteit of aardgas die op het bestaande aansluitingspunt wordt afgenomen, door wie dan ook, tot de vijftienvoertigste kalenderdag volgend op de melding aan Elegant van de verhuizing.

5.4. Indien de klant de bovenstaande wettelijke verplichtingen bij verhuizing niet nakomt, geeft de Klant Elegant hierbij een onherroepbaar mandaat om bij de netbeheerder de sluiting van de meter aan te vragen. De klant zal instaan voor alle kosten van de sluiting en Elegant draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de schade die hieruit volgt.

6. Wijziging van voorwaarden en prijzen

Elegant kan op elk ogenblik de voorwaarden voor levering van energie aanpassen, ook voor bestaande contracten. Deze wijzigingen zullen duidelijk, transparant en minstens twee maanden op voorhand gecommuniceerd worden. Indien u het niet eens bent met deze wijzigingen, kan u het contract kosteloos beëindigen conform artikel 3.

7. Aansprakelijkheid

7.1. De netbeheerders staan in voor de continuïteit van de levering van energie en de kwaliteit van de geleverde energie. Bijgevolg is Elegant daarvoor niet aansprakelijk. In geval van schade ten gevolge van een onderbreking of een beperking van of onregelmatigheid in de levering van uw energie, dient u zich hiervoor tot uw netbeheerder te wenden.

7.2. Wij en u zijn tegenover elkaar enkel aansprakelijk voor rechtstreekse materiële schade die voortvloeit uit een fout. De vergoeding van de rechtstreekse materiële schade is per schadegeval beperkt tot maximaal het totaal van onze facturen voor het betrokken product voor de periode van 12 maanden die het ontstaan van de schade voorafgaat. We zijn tegenover elkaar niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, noch voor gevallen van overmacht.

7.3. Voor zover onze aansprakelijkheid in het gedrang zou komen ten gevolge van verborgen gebreken in de zin van artikel 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek, is onze aansprakelijkheid uitgesloten indien wij kunnen aantonen dat het gebrek onnaspeurbaar was.

8. Facturatie en betalingen

8.1. Voor de afrekeningen gelden uitsluitend de meterstanden en de verbruiksprofielen die de distributienetbeheerder ons ter beschikking stelt.

8.2. Elegant stuurt u tussentijdse voorschotfacturen waarvan het bedrag bepaald wordt aan de hand van uw geschat verbruik en verbruiksprofiel, dat ons wordt meegedeeld door uw distributienetbeheerder. De tussentijdse voorschotfacturen worden verrekend met uw jaarlijkse afrekenfactuur. Wij berekenen uw afrekening over de periode waarvoor de netbeheerder ons de meterindexen en verbruiken bezorgt. U heeft de mogelijkheid om een herziening te vragen van het geschatte verbruik en uw tussentijdse voorschotfacturen. De gemotiveerde beslissing daarover zullen wij u bezorgen binnen drie werkdagen.

8.3. Elegant stuurt alle facturen, aanmaningen en andere officiële documenten standaard via e-mail naar het e-mailadres dat door de klant werd opgegeven bij zijn inschrijving. De Klant dient zijn e-mails regelmatig te lezen en er zorg voor te dragen dat zijn mailbox de e-mails van Elegant kan ontvangen, en deze mails niet als spam worden beschouwd. Een wijziging van e-mailadres dient door de klant onmiddellijk gemeld te worden. Klanten kunnen facturen en contracten ook raadplegen op hun persoonlijke, afgeschermd webruimte "Mijn Elegant". Indien de klant zijn facturen op papier via de gewone post wenst te ontvangen, heeft Elegant het recht hiervoor een vergoeding van maximaal 2 euro (exclusief BTW) per verstuurd brief aan te rekenen. Indien Elegant zelf vaststelt dat de e-mails niet kunnen bezorgd worden aan de klant, kan Elegant eenzijdig beslissen om over te schakelen naar papieren communicatie en eveneens dezelfde kost van maximaal 2 euro (exclusief BTW) per verzonden document aanrekenen. Deze kost zal aangerekend worden op de jaarafrekening.

8.4. Alle facturen dienen uiterlijk binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst betaald te worden. Hierbij hebt u de keuze tussen een overschrijving of een domiciliëring. De domiciliëringsopdracht zal uitgevoerd worden op de vervalddag van uw factuur. Indien uit uw afrekening blijkt dat wij u een bedrag verschuldigd zijn, zullen wij u binnen een termijn van 15 kalenderdagen terugbetalen. Indien wij niet tijdig over uw rekeningnummer beschikken, gaat deze termijn pas in vanaf het moment dat u ons uw rekeningnummer heeft bezorgd.

8.5. De Consument kan een factuur van Elegant betwisten tot 12 maanden na de vervalddatum. Voor Zakelijke Klanten is deze termijn beperkt tot 15 kalenderdagen. Elegant langs haar kant kan fouten inzake facturatie rechtzetten gedurende 12 maanden na vervalddatum. Fouten kunnen ook daarna nog worden rechtgezet indien een derde, zoals de netbeheerder, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie.

8.6. Als de Consument of Zakelijke Klant zijn factuur niet tijdig betaalt, stuurt Elegant een schriftelijke herinnering. De kosten hiervoor zijn 5 euro. Bij niet tijdige betaling na het eerste herinneringsschrijven, stuurt Elegant een aangetekende ingebrekestelling (via de post, en een kopie via e-mail) en rekent hiervoor 20 euro

8.7. Alle kosten van herinneringen en ingebrekestellingen zijn ten laste van de Klant tenzij deze het statuut heeft van beschermde afnemer. Eveneens ten laste van de Klant zijn de verrichtingen die de netbeheerder voor u realiseert en ons rechtstreeks aanrekent. In geval van betalingsmoeilijkheden, kunnen wij u een afbetalingsplan toekennen. Dit afbetalingsplan zal bestaan uit maximum 12 maandbedragen en zal opgesteld worden op basis van uw betalingshistoriek.

8.8. Procedure inzake laattijdige betalingen:

(i) De Consument is tevens van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlntrest verschuldigd, gelijk aan de wettelijke intrestvoet te rekenen vanaf de vervalddag van elke factuur tot de datum van volledige betaling. Alle buitengerechtigde kosten als gevolg van de niet betaling van de facturen binnen de gestelde termijn (10 % van het onbetaalde bedrag met een minimum van 35 euro) worden de consument aangerekend. Elegant is niet aansprakelijk voor mogelijke schade die voortvloeit uit de stopzetting van de leveringen na het respecteren van wettelijke voorziene termijnen. Voor de Huishoudelijke Afnemer passen wij de wetgeving toe inzake de sociale openbare dienstverplichtingen zoals beschreven in het Energiebesluit in artikel 5.1.1 e.v..

(ii) Voor Zakelijke Klanten passen wij de wet van 02/08/2002 toe betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties. Elegant zal de Zakelijke Klant een forfaitaire schadevergoeding aanrekenen van 15% van het onbetaalde bedrag met een minimum van 40 euro. Alle openstaande bedragen worden ook onmiddellijk opeisbaar. Elegant is gerechtigd de leveringen op te schorten of de Overeenkomst stop te zetten als de Zakelijke klant zijn achterstallen niet volledig betaalt binnen de 10 dagen na de schriftelijke ingebrekestelling.

8.9. Hebt u recht op betaling van ons, en voldoen wij deze niet binnen de termijn vermeld in artikel 8.4, dan mag u ons interesten aanrekenen aan de wettelijke interestvoet, alsook de bewezen kosten van uw herinneringsbrieven en ingebrekestelling.

8.10. In de volgende gevallen heeft Elegant het recht om de Zakelijke Klant een overeenkomst te weigeren, stop te zetten, of voor de duur van de overeenkomst een waarborg te vragen:

(i) indien u schulden bij ons hebt op het moment dat u met ons een overeenkomst wenst te tekenen. In dit geval kunnen wij u bovendien verzoeken deze schulden eerst te voldoen;

(ii) indien u in een periode van 36 maanden voorafgaand aan het moment dat u opnieuw klant bij ons wenst te worden een betalingsachterstand heeft gehad;

(iii) indien onze kredietverzekeraar of onze interne beoordeling het betaalrisico op de Zakelijke Klant niet of niet meer kan onderschrijven of rechtvaardigen.

Indien Elegant een waarborg zou vragen aan de Zakelijke Klant, kan de overeenkomst niet in werking treden zolang u de waarborg niet hebt verstrekt en/of zolang u de onbetaalde facturen niet hebt vereffend. Indien dit niet heeft plaatsgevonden binnen de 15 werkdagen na de schriftelijke vraag tot verstrekking van de waarborg, heeft Elegant het recht om de Overeenkomst stop te zetten. De waarborg zal u worden teruggegeven, binnen de 15 werkdagen volgend op de datum van de slotfactuur die wordt opgemaakt op basis van definitieve meterstanden bij stopzetting van de Overeenkomst. Elegant kan de waarborg ook geheel of gedeeltelijk aanwenden voor het vereffenen van eventuele achterstallige betalingen.

8.11. In de volgende gevallen kan Elegant aan de Consument een waarborg vragen (maar is hier niet toe verplicht):

(i) indien het contract met de vorige energieleverancier werd beëindigd wegens onbetaalde facturen;

(ii) indien de Consument een openstaande schuld heeft bij Elegant op het moment van de aanvraag. In dit geval kunnen wij u bovendien verzoeken deze schulden eerst te voldoen;

(iii) indien u in een periode van 24 maanden voorafgaand aan het moment dat u opnieuw klant bij ons wenst te worden of tijdens de uitvoering van uw Contract een betalingsachterstand van minimum 2 maanden bij ons hebt gehad/hebt.

Het Contract zal niet in werking treden zolang u de waarborg niet hebt verstrekt en/of zolang u de onbetaalde facturen niet hebt vereffend. Deze waarborg zal maximum 3 maal de waarde van een gemiddeld verschuldigd maandbedrag bedragen. De waarborg zal u worden teruggegeven, binnen de 30 dagen volgend op de datum van de slotfactuur of zal dienen ter betaling van uw onbetaalde bedragen.

8.12. Alle facturen worden opgemaakt in Euro. Alle bedragen zijn verschuldigd in euro. Elegant biedt de mogelijkheid om facturen te betalen in Bitcoin, via het online platform Bitpay.com (of een equivalente dienst). De verantwoordelijkheid voor het ontvangen van het verschuldigde bedrag in euro blijft bij de klant tot Elegant het bedrag in euro heeft ontvangen van Bitpay.com (of de equivalente dienst), of van de klant zelf. Elegant kan deze dienst op elk moment stopzetten. Elegant heeft geen enkele verantwoordelijkheid voor de mogelijke risico's die gepaard gaan met het verhandelen en bewaren van Bitcoin door de klant. Aanmaningen en ingebrekestellingen zijn uitsluitend betaalbaar in euro en rechtstreeks te storten op de IBAN-rekening van Elegant.

9. Bescherming persoonsgegevens

De verwerking van uw gegevens heeft als hoofddoel het beheer van onze voormalige, toekomstige en huidige klanten en het beheer van en de toegang tot het deel van onze website(s) gereserveerd voor onze klanten. Uw gegevens worden verwerkt overeenkomstig de vereisten opgenomen in de wet van 08/12/1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. U kunt toegang verkrijgen tot uw gegevens of de rechtzetting ervan vragen door ons een brief te sturen, vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.

10. Overdracht

Elegant mag de overeenkomst overdragen aan een derde mits wij er voor zorgen dat u dezelfde dienstverlening krijgt tegen dezelfde voorwaarden. In geval van overdracht zullen wij u daarvan inlichten.

De klant kan het contract met Elegant niet zelf overdragen aan een derde, een medebewoner of nieuwe bewoner; dit dient steeds via Elegant te verlopen.

11. Volmacht

Als u klant wordt bij Elegant, geeft u ons een volmacht om in uw naam uw verbruiksgegevens over de laatste 3 jaren op te vragen bij de netbeheerder, de einddatum en opzegtermijn van uw lopende contract bij uw vorige leverancier op te vragen en dit lopende contract op te zeggen op de door u opgegeven datum.

12. Vertrouwelijkheid

Uw persoonlijke gegevens en alle gegevens betreffende deze Overeenkomst zullen vertrouwelijk behandeld worden. Zonder uw toestemming zullen wij ze nooit aan derden meedelen, tenzij wij daartoe krachtens een wet, decreet of ordonnantie of rechterlijke beslissing verplicht zijn.

13. Geschillen en toepasselijk recht

Geschillen kunnen naar keuze van de eisende partij worden gebracht voor de rechter van de woonplaats van de verwerende partij, of voor de rechter van de plaats waar de verbintenis waarover het geschil gaat, uitgevoerd wordt. Het Belgische recht is van toepassing.