

# Algemene voorwaarden voor de levering van burgerstroom aan particulieren (v.01.24)

Deze voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2024.

## Inhoud

1. De overeenkomst.....	2
2. Aanvang en duur.....	2
3. Herroeping, opzegging en beëindiging.....	3
4. Aansluiting en levering.....	3
5. Prijs en facturatie.....	4
6. Aansprakelijkheid.....	6
7. Persoonsgegevens.....	7
8. Wijzigingen.....	7
9. Contact.....	7
10. Geldigheid – Deelbaarheid – Toepasselijk recht.....	8

## 1. DE OVEREENKOMST

- 1.1 Deze algemene voorwaarden (de '**Algemene Voorwaarden**') zijn van toepassing op klanten van Ecopower met een contract voor de levering van elektriciteit aan particulieren.

De rechtsverhouding tussen Ecopower, erkende cv met maatschappelijke zetel Posthoflei 3, bus 3, 2600 Berchem, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0445.389.356 (hierna '**Ecopower**', 'wij' of 'ons') en de particuliere klant (hierna de '**Klant**', 'u' of 'uw'), wordt beheerst door deze algemene voorwaarden, de facturen en de toepasselijke bijzondere voorwaarden zoals de prijspagina, de tariefkaarten, de terugleververgoeding en/of de dynamische prijs (hierna gezamenlijk de '**Overeenkomst**' genoemd).

De Klant aanvaardt deze Algemene Voorwaarden bij het sluiten van een contract voor de levering van elektriciteit aan particulieren. Klanten met een digitale meter met een meetregime op kwartierbasis (zgn. 'meetregime 3'), aanvaarden daarnaast de bijzondere voorwaarden met betrekking tot de dynamische prijs. Klanten met een digitale meter die stroom injecteren via Ecopower aanvaarden daarnaast de bijzondere voorwaarden met betrekking tot de terugleververgoeding. In geval van tegenstrijdigheid hebben bijzondere voorwaarden voorrang op deze Algemene Voorwaarden.

- 1.2 Ecopower levert met deze Overeenkomst elektriciteit onder laagspanning afkomstig van 100% hernieuwbare energiebronnen aan particuliere klanten. Enkel de eigen coöperanten of de coöperanten van bevriende coöperaties waarmee Ecopower een specifieke samenwerkingsovereenkomst heeft, kunnen klant worden.
- 1.3 De Klant erkent het exclusieve karakter van de Overeenkomst en verklaart dat die geen andere onverenigbare overeenkomsten inzake de levering van elektriciteit heeft op het contractuele aansluitingspunt met een andere partij dan Ecopower, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Klant zal de gekochte elektriciteit voor geen andere locaties gebruiken en niet doorleveren aan derden. Als de Klant toestellen gebruikt om zelfstandig elektriciteit te produceren moet die dit onmiddellijk melden aan de netbeheerder..
- 1.4 De Overeenkomst vernietigt en vervangt alle schriftelijke of mondelinge contracten, voorstellen en verbintenissen die betrekking hebben op hetzelfde voorwerp en die aan de datum van deze Overeenkomst zouden voorafgaan. De Overeenkomst heeft voorrang op de algemene en/of andere voorwaarden van de Klant, zelfs als deze bepalen dat zij als enige gelden.

## 2. AANVANG EN DUUR

- 2.1 De Overeenkomst is van onbepaalde duur en begint op de dag dat Ecopower een bevestiging verstuurt aan de Klant.
- 2.2 Onder normale omstandigheden kan iedereen die aan de voorwaarden voldoet, klant worden. Enkel wanneer er onvoldoende productiecapaciteit beschikbaar zou zijn om u als klant op te

nemen, behoudt Ecopower zich het recht om tijdelijk een contractstop in te voeren. Zodra er weer klanten bij kunnen brengt Ecopower de coöperanten hiervan op de hoogte.

### 3. HERROEPING, OPZEGGING EN BEËINDIGING

- 3.1 U beschikt als klant over een wettelijke termijn van 14 kalenderdagen na het sluiten van de Overeenkomst om deze te herroepen.

Als u gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht, moet u dit schriftelijk en binnen 14 kalenderdagen na het sluiten van de Overeenkomst laten weten aan ons. Maak hiervoor gebruik van het model herroepingsformulier ter beschikking op de website van de FOD Economie en stuur het volledig ingevuld terug per e-mail naar [info@ecopower.be](mailto:info@ecopower.be) of per post naar Ecopower erkende cv, Posthoflei 3, bus 3, 2600 Berchem.

In geval van een geldige herroeping wordt de Overeenkomst ontbonden en zal Ecopower alle ontvangen betalingen terugbetalen aan u, per bankoverschrijving en binnen 14 dagen na de dag waarop Ecopower door u werd geïnformeerd van uw beslissing tot herroeping.

- 3.2 De Overeenkomst tussen u en Ecopower is een toetredingscontract. U kunt de Overeenkomst op elk moment eenzijdig opzeggen en overstappen naar een andere leverancier. Dit wordt geregeld uiterlijk drie weken nadat Ecopower het verzoek hiertoe ontvangt van de betrokken netbeheerder. Hiervoor moet u enkel een overeenkomst afsluiten met de nieuwe leverancier en bent u niet verplicht om ons rechtstreeks in te lichten (een eenvoudig bericht helpt wel: e-mail, telefoon, brief).

Ecopower kan de Overeenkomst eenzijdig opzeggen of overdragen mits wettelijk toegestaan, met een eenvoudig schrijven aan de Klant en met inachtneming van de wettelijk voorziene opzegtermijn.

- 3.3 Als u geen coöperant meer bent bij Ecopower of een bevriende coöperatie waarmee Ecopower een specifieke samenwerkingsovereenkomst heeft, heeft dit automatisch de beëindiging van de Overeenkomst tot gevolg, met inachtneming van de wettelijk voorziene opzegtermijn.

### 4. AANSLUITING EN LEVERING

- 4.1 Het aansluitingspunt is de fysieke plaats waar de aansluiting op het distributienet gevestigd is en waar de levering plaatsvindt. Een aansluitingspunt heeft een adres en een EAN-nummer. U bent er verantwoordelijk voor dat alle onderdelen van het aansluitingspunt correct geplaatst zijn en goed functioneren. U moet ook de correcte aflezing van de metergegevens door de distributienetbeheerder mogelijk maken. Elke wijziging aan uw aansluitingspunt, om welke reden ook, kan gevolgen hebben voor uw Overeenkomst met Ecopower (bijvoorbeeld een tussentijdse afrekening of de toepassing van bijzondere voorwaarden).

- 4.2 Het is de Klant verboden op eender welke wijze, door een handeling of een nalatigheid, te beletten dat de geleverde hoeveelheid elektriciteit niet juist kan worden vastgesteld of de tariefregeling

van Ecopower niet juist kan worden toegepast. Het doorgeven van meterstanden op vraag van de netbeheerder of van Ecopower dient correct te gebeuren zoals het een voorzichtig en redelijk persoon past en dit binnen de opgelegde termijnen. Misbruik en nalatigheden kunnen leiden tot bindende schattingen of gerechtelijke vervolging. De Klant zal Ecopower vrijwaren voor alle schade en kosten die verband houden met enige tekortkoming tegenover de netbeheerder of derden, onder meer met betrekking tot de meting of de meetgegevens en alle installaties onder zijn controle.

- 4.3 Bij een nieuwe aansluiting controleren wij of de opening van de meters door de distributienetbeheerder is uitgevoerd en beginnen de levering zodra de distributienetbeheerder ons als leverancier heeft geregistreerd in het toegangsregister.

Bij een bestaande aansluiting vragen wij de overdracht aan bij de vorige leverancier en beginnen de levering zodra de opzegtermijn van de vorige leverancier afgelopen is en de distributienetbeheerder ons als leverancier heeft geregistreerd in het toegangsregister.

- 4.4 Ecopower kan de levering tijdelijk opschorten in geval van overmacht of stroomonderbreking van de distributienetbeheerder, zonder dat dit een fout uitmaakt in hoofde van Ecopower.

## 5. PRIJS EN FACTURATIE

- 5.1 Uw factuur is samengesteld uit verschillende componenten: de energiecomponent (zijnde de prijs, per kWh, die u betaalt voor de geleverde hoeveelheid elektriciteit op uw aansluitingspunt en indien van toepassing het forfait, per kVA omvormervermogen, van de kosten voor uw terugdraaiende meter), de nettarieven (bv. distributie en transmissie) en de heffingen (de belastingen opgelegd door de Federale en Vlaamse overheden). Het prosumententarief (indien van toepassing) wordt apart door gerekend.

- 5.2 De energiecomponent omvat de prijs die u aan Ecopower betaalt voor elke kWh elektriciteit die wij aan u leveren. Dit is rechtstreeks gekoppeld aan uw verbruik en kan variëren van leverancier tot leverancier. De prijs omvat naast de kosten voor de elektriciteit zelf ook de kosten voor groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten. Ecopower baseert zich voor facturatie van uw verbruik op de gegevens die we ontvangen van de netbeheerder.

Voor klanten met een analoge meter (een meter die geen digitale meter is en die terugdraait wanneer de Klant elektriciteit injecteert) en met een PV- installatie, omvat de energiecomponent ook een specifiek forfait, hierna het 'Forfait terugdraaiende meter' genoemd. Het Forfait terugdraaiende meter dekt het verschil voor Ecopower tussen de kosten voor het aankopen van de afname en de opbrengsten voor het verkopen van de injectie van de Klant.

U kunt de prijs die Ecopower aanrekent voor de elektriciteit steeds raadplegen via [www.ecopower.be/prijs](http://www.ecopower.be/prijs). U vindt er ook meer informatie terug over de andere componenten van uw factuur, zoals de terugleververgoeding en het Forfait terugdraaiende meter.

- 5.3 Als Ecopower de energiecomponent gedurende de looptijd van de Overeenkomst wenst te wijzigen, zal het dit steeds vooraf aankondigen. De prijswijziging treedt in werking twee maanden na de aankondiging ervan, tenzij daarbij expliciet een latere datum van inwerkingtreding wordt vermeld). Als u als klant de prijswijziging niet wilt aanvaarden, kunt u de Overeenkomst steeds opzeggen met inachtneming van de opzegtermijn vermeld in artikel 3.2 van deze algemene voorwaarden.

De nettarieven en de heffingen worden door Ecopower louter doorgerekend en doorgestort. Elke wijziging in deze componenten zal door Ecopower (integraal of gewogen) worden doorgerekend.

- 5.4 Op basis van de inschatting van uw verbruik aan de hand van uw historische meterstanden, zal u voorschotfacturen van Ecopower ontvangen. Dit kan maandelijks, tweemaandelijks of driemaandelijks naargelang uw voorkeur.

Elk jaar krijgt u rond dezelfde periode een eindafrekening. In sommige gevallen (bijvoorbeeld als u verhuist of bij een wijziging aan uw aansluitingspunt) is het mogelijk dat Ecopower al vroeger een eindafrekening maakt. Als uw afrekening hoger is dan wat u het voorbije jaar al betaalde via de voorschotfacturen, dan moet u bijbetalen. Is de eindafrekening lager, dan krijgt u geld terug. Op basis van uw de eindafrekening worden uw voorschotfacturen voor de komende periode aangepast.

Als u een digitale meter heeft, kunt u ook kiezen voor een maandelijks afrekening. In dat geval wordt maandelijks uw werkelijk gemeten verbruik aan de prijs van die maand afgerekend. U krijgt dan geen voorschotfacturen of jaarlijkse eindafrekening meer. U kunt hiervoor contact opnemen met de klantendienst.

Als u een digitale meter heeft, kunt u ook kiezen voor uitlezing op kwartierbasis (zgn. 'meetregime 3'). Dat kan bij Ecopower enkel in combinatie met de dynamische prijsformule. Om meetregime 3 aan te vragen, vult u het formulier voor het Contract Dynamische burgerstroom in via de pagina [www.ecopower.be/dynamischeburgerstroom](http://www.ecopower.be/dynamischeburgerstroom). Om daarna opnieuw over te stappen naar de gewone prijsformule 'Groene burgerstroom' waarbij uw meter jaarlijks of maandelijks wordt uitgelezen, vult u het contractformulier in op de pagina [www.ecopower.be/ikwordklant](http://www.ecopower.be/ikwordklant). Als u kiest voor het Contract Dynamische burgerstroom en vervolgens terug overstapt naar de Ecopower-prijsformule 'Groene burgerstroom', dan heeft Ecopower het recht om binnen de eerstvolgende 12 maanden een nieuwe overstap naar het Contract Dynamische burgerstroom te weigeren.

- 5.5 Alle facturen moeten betaald worden binnen de 25 kalenderdagen na de factuurdatum. De betaling kan gebeuren via overschrijving of via domiciliëring.

Blijft een factuur na deze periode van 25 dagen onbetaald, stuurt Ecopower een eerste kosteloze betalingsherinnering. Betaalt u de factuur vervolgens niet binnen de 15 dagen die daarop volgen, wordt een aanmaning gestuurd en kan Ecopower verwijlinteressen aanrekenen op het openstaand saldo, dit vanaf de vervaldatum van de factuur en conform de toepasselijke wettelijke interestvoet. Het factuurbedrag wordt daarbij ook met vijf euro (€ 5,00) verhoogd (behalve bij beschermde klanten). Betaalt u de factuur nog steeds niet binnen de 15 dagen na de aanmaning,

dan stuurt Ecopower een ingebrekestelling. Het factuurbedrag wordt dan met nog eens tien euro (€ 10,00 ) verhoogd, uitgezonderd bij beschermde klanten.

Als een factuur onbetaald blijft gedurende 15 dagen na ingebrekestelling hiertoe, dan kan Ecopower de Overeenkomst beëindigen. Heeft de onbetaalde factuur betrekking op een adres waar een domicilie is gevestigd, dan heeft u 45 dagen de tijd om een nieuwe elektriciteitsleverancier te zoeken. Binnen die periode blijft Ecopower u elektriciteit leveren. Vindt u binnen die periode geen nieuwe leverancier, dan neemt de distributienetbeheerder de elektriciteitslevering over van Ecopower. Heeft de onbetaalde factuur betrekking op een aansluitpunt waar geen domicilie is op gevestigd (bv. bij een tweede verblijf), dan kan Ecopower 15 dagen na de ingebrekestelling de Overeenkomst beëindigen met onmiddellijke ingang en de levering stopzetten.

Wanneer facturen onbetaald zijn gebleven na de toepassing van de bovenvermelde invorderingsprocedure, kan Ecopower de waarde van het aandeel dat u heeft in Ecopower of eventueel het dividend waar u recht op zou hebben, inhouden *a rato* van het nog aan Ecopower verschuldigde bedrag.

Het voorgaande doet geen enkele afbreuk aan het recht van Ecopower om bijkomende stappen te zetten tot invordering van verschuldigde bedragen en/of schadevergoedingen te vorderen.

- 5.6 U kunt per brief of per e-mail binnen een redelijke termijn bezwaar aantekenen als u het niet eens bent met uw factuur. U moet daarbij uw bezwaar motiveren. Ecopower kan dan afhankelijk van de aangebrachte motivatie en zonder hiertoe verplicht te zijn, geheel of deels een opschorting van betaling toestaan voor het betwiste gedeelte van de factuur. Het niet-betwiste deel moet u betalen binnen de gewone betalingstermijn van 25 kalenderdagen. Dit doet geen afbreuk aan het recht van Ecopower om het integrale bedrag van een factuur in te vorderen.
- 5.7 Als u recht heeft op een terugbetaling door Ecopower dan geldt hiervoor dezelfde betalingstermijn van 25 kalenderdagen. Wanneer u meent dat Ecopower mogelijk een fout heeft gemaakt in de facturatie, dan moet u dit binnen een redelijke termijn melden. Als u hierdoor recht zou hebben op een terugbetaling door Ecopower, is hierop de wettelijke interestvoet van toepassing.
- 5.8 U bent als Klant verantwoordelijk voor de juistheid van uw gegevens die u opgeeft bij het afsluiten van deze Overeenkomst. Opdat Ecopower uw verbruik correct kan factureren of op correcte wijze tergbetalingen kan uitvoeren, is het noodzakelijk dat u elke wijziging aan uw gegevens onmiddellijk meedeelt aan Ecopower.

## 6. AANSPRAKELIJKHEID

- 6.1. De kwaliteit en continuïteit van de geleverde elektriciteit is de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerder. Bij een probleem met de levering of in geval van schade door een onderbreking of andere onregelmatigheid in de levering, kunt u de distributienetbeheerder rechtstreeks aanspreken. Ecopower draagt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

- 6.2. Ecopower en de Klant zijn jegens elkaar slechts aansprakelijk voor rechtstreekse schade die voortvloeit uit een fout van een van beiden. Ecopower en de Klant zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade zoals onder meer productieverlies, winstderving, verlies aan inkomsten, enz. De aansprakelijkheid van Ecopower uit hoofde van verborgen gebreken is beperkt in de hoogst mogelijke mate die is toegestaan door de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek, of enig artikel dat deze artikelen vervangt.

## 7. PERSOONSGEGEVENS

Ecopower verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van klanten in het kader van zijn diensten, klantenbeheer, boekhouding en marketingactiviteiten (rechtsgronden: uitvoering overeenkomst, wettelijke verplichting en/of gerechtvaardigd belang).

Persoonsgegevens worden enkel doorgegeven en bewaard voor zover en zo lang noodzakelijk voor deze doeleinden. De klant heeft recht op inzage, verbetering, verwijdering en bezwaar, evenals om klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit. De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de juistheid van de persoonsgegevens die die bezorgt en verbindt er zich toe de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) na te leven ten aanzien van de personen van wie die persoonsgegevens overmaakt. Voor meer informatie kunt u het privacybeleid raadplegen op [www.ecopower.be/privacybeleid](http://www.ecopower.be/privacybeleid) of contact opnemen via [info@ecopower.be](mailto:info@ecopower.be).

## 8. WIJZIGINGEN

Ecopower kan deze algemene voorwaarden steeds eenzijdig wijzigen. De wijzigingen treden in werking twee maanden nadat ze u schriftelijk zijn meegedeeld. Als u niet akkoord bent met de wijzigingen, dan kunt u altijd gebruik maken van uw recht om deze Overeenkomst op te zeggen.

## 9. CONTACT

Alle schriftelijke communicatie in verband met deze Overeenkomst wordt gericht aan Ecopower, Posthoflei 3 bus 3, 2600 Berchem (Antwerpen) of per e-mail aan [info@ecopower.be](mailto:info@ecopower.be).

Voor vragen kunt u de rubriek 'veelgestelde vragen' raadplegen via [www.ecopower.be/faq](http://www.ecopower.be/faq). Als u het antwoord daar niet vindt, kunt u contact opnemen met de klantendienst, ofwel telefonisch (tel. 03 287 37 79), via e-mail ([info@ecopower.be](mailto:info@ecopower.be)) of door het webformulier op de contactpagina in te vullen.

Als u nog steeds niet tevreden bent over de eindoplossing die Ecopower biedt, kunt u zich wenden tot de regionale regulerende instantie (voor Vlaanderen is dat VREG), of kunt u terecht bij de Ombudsdienst voor Energie via [www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be) of per e-mail via [klacht@ombudsmanenergie.be](mailto:klacht@ombudsmanenergie.be), of per post aan de Ombudsdienst voor Energie, Koning Albert II-laan 8 bus 6, 1000 Brussel of per telefoon op het nummer 02 211 10 60.

## 10. GELDIGHEID – DEELBAARHEID - TOEPASSELIJK RECHT

- 10.1. Als een bepaling van de Overeenkomst (en van deze algemene voorwaarden) nietig, ongeldig of niet-afdwingbaar zou zijn, dan blijft de Overeenkomst gelden tussen Ecopower en de Klant met uitzondering van deze nietige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling (of een deel daarvan).
- 10.2. Als Ecopower niet aandringt op de naleving van één of meerdere bepalingen van deze Overeenkomst, betekent dit niet dat Ecopower verzaakt aan dit recht of een beperking van dit recht aanvaardt.
- 10.3. Deze Overeenkomst is onderworpen aan het Belgische recht. De rechtbanken van de woonplaats van de Klant zijn bevoegd om te oordelen over geschillen in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst.