

## Voorwaarden Customer Area van Electrabel nv (hierna "ENGIE Electrabel") (201805)

### 1 Voorwerp

Deze voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Customer Area van ENGIE Electrabel, zoals hieronder beschreven, en maken deel uit van uw contract(en) met ENGIE Electrabel.

De Customer Area biedt u via een beveiligde rubriek van de website van ENGIE Electrabel ([www.engie-electrabel.be](http://www.engie-electrabel.be)) toegang tot informatie over de producten en/of diensten waarvoor u een contract ondertekende met ENGIE Electrabel.

U kunt o.a. de volgende informatie raadplegen:

- overzicht van het openstaande saldo van uw facturen;
- reeds aangerekende tussentijdse bedragen ;
- betaalhistoriek en facturatiegegevens voor de toekomst;
- overzicht en visualisering van de verzonden facturen;
- overzicht van uw klantgegevens.

Met de Customer Area kunt u o.a. de volgende gegevens aanpassen en/of de volgende verrichtingen uitvoeren:

- het nummer van uw bankrekening wijzigen;
- de betaalwijze en de domiciliëringsgegevens wijzigen;
- het bedrag van de tussentijdse factuur wijzigen;
- het facturatieregime wijzigen;
- het verzendingsadres van uw facturen wijzigen;
- het energiecontract wijzigen of een nieuw contract sluiten;
- een verhuis regelen;
- een contract sluiten voor aanvullende producten en/of diensten.

Wat de facturatiegegevens en de weergave van de factuur betreft, wordt alleen de factuur die u op papier werd toegestuurd beschouwd als de officiële factuur, tenzij u gebruik maakt van de dienst Zoomit en/of uw facturen elektronisch ontvangt.

### 2 Toegang

U kunt alleen toegang verkrijgen tot de Customer Area als u de persoon bent op wiens naam het contract met ENGIE Electrabel werd gesloten. Na de invoering en de validatie van uw login en uw paswoord en na aanvaarding van deze voorwaarden, krijgt u toegang tot de Customer Area.

De Customer Area is in principe alle dagen beschikbaar. Wij kunnen evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade voortvloeiend uit de onbeschikbaarheid als gevolg van technische redenen of om andere redenen. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor wat betreft de toegang tot het internet, de verbindingssnelheid en/of de beschikbaarheid van het internet.

### 3 Gebruik

De informatie die u kunt raadplegen, de gegevens die u kunt wijzigen en de verrichtingen die u kunt uitvoeren via de Customer Area zijn persoonlijk. Daarom verbinden wij ons ertoe alle gepaste veiligheidsmaatregelen te treffen. Wij wijzen elke aansprakelijkheid voor een eventuele interceptie van deze informatie door derden af. Het is aan u om uw login en uw paswoord vertrouwelijk bij te houden. U bent als enige aansprakelijk voor het gebruik van deze login en paswoord in het bijzonder wat betreft een eventueel misbruik ervan ingevolge een gewilde of ongewilde doorgifte. In geval van verlies van uw login en/of uw paswoord, dient u onmiddellijk uw login en uw paswoord te wijzigen via onze website. Indien u vaststelt dat uw login en/of uw paswoord gebruikt werd(en) door een derde, dan dient u ons daarvan onmiddellijk te verwittigen en dient u uw login en/of paswoord onmiddellijk te wijzigen via onze website. Om veiligheidsredenen dient u, nadat u de Customer Area geraadpleegd hebt, zich af te melden.

### 4 Duur en einde

De Customer Area maakt deel uit van uw contract(en) met ENGIE Electrabel. Bij de beëindiging van uw contract(en) vervalt ook de toegang tot deze service automatisch. Indien wij vaststellen dat u de Customer Area gebruikt of tracht te gebruiken op een bedrieglijke of onwettelijke manier, dan hebben wij het recht u de toegang tot deze

service te weigeren met onmiddellijke ingang, los van ons recht om schadevergoeding en eventuele intresten te eisen onverminderd de toepassing van de wet van 28 november 2000 inzake informaticacriminaliteit en andere in dit domein geldende wetten.

Wij behouden ons het recht voor, mits u daarvan een maand vooraf per e-mail of op onze website te verwittigen, om de terbeschikkingstelling van de Customer Area te beëindigen.

### 5 Wijziging van de voorwaarden

Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen mits u daarvan een maand vooraf via de Customer Area of via e-mail in te lichten. De gewijzigde voorwaarden zullen eveneens op onze website gepubliceerd worden.

### 6 Aansprakelijkheid

Wij zijn niet verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, de volledigheid of het gebruik dat u maakt van de informatie die u via de Customer Area ontvangt. Wij zijn daarom niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik van de Customer Area, behalve indien deze schade wordt veroorzaakt door een ernstige fout of nalatigheid of het gevolg is van een opzettelijke daad van onzentwege. Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor rechtstreekse of gevolgschade zoals productieverlies of inkomstenderving.

### 7 Intellectuele eigendom

Alle rechten met betrekking tot de inhoud en de opmaak van deze site, met name maar niet beperkt tot de software, foto's, teksten, logo's, slogans en handelsmerken zijn voorbehouden aan ENGIE Electrabel. Ze worden beschermd door de nationale en internationale wetgevingen en reglementering die door elke bezoeker van de site dienen nageleefd te worden. Behoudens voorafgaand en schriftelijk akkoord van ENGIE Electrabel of andere eventuele rechthebbenden, is de reproductie, huur, ontlening, verdeling of gebruik voor een publieke weergave van deze site en zijn inhoud, op welke manier ook, verboden.

### 8 Websites van derden

ENGIE Electrabel kan op zijn site links plaatsen naar websites van derden. De toegang ertoe en het gebruik dat u ervan maakt is op eigen risico. ENGIE Electrabel kan bijgevolg nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade die veroorzaakt zou worden door deze derden, de inhoud van hun website(s) en/of de diensten en producten die aangeboden worden door deze derden.

### 9 Bescherming van uw persoonsgegevens

ENGIE Electrabel is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Voorwaarden, geeft u aan kennis te hebben genomen van het Privacybeleid van ENGIE Electrabel, dat u kan terugvinden via de link [www.engie-electrabel.be/nl/privacybeleid](http://www.engie-electrabel.be/nl/privacybeleid) en dat samengevat is in dit artikel, en dit Privacybeleid te hebben aanvaard. In geval van tegenstrijdigheid tussen dit artikel en het Privacybeleid, heeft dit laatste voorrang. Voor elke vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan u ons contacteren via [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com) of op 02/213 55 99.

ENGIE Electrabel kan uw persoonsgegevens verwerken om redenen van beheer van onze voormalige, toekomstige en huidige klanten, hetgeen o.a. omvat het beheren en het uitvoeren van uw contracten met ENGIE Electrabel, het aanbieden en de promotie van producten en diensten, de goede werking van de functionaliteiten die de producten en diensten u bieden en het beheren van de toegang tot de Customer Area, de bescherming van de rechten, eigendom of veiligheid van ENGIE Electrabel, van haar klanten of derden (met inbegrip van de strijd tegen fraude, het beheer van geschillen of juridische procedures, het beheer van de wettelijke of reglementaire verplichtingen van ENGIE Electrabel) en de boekhouding van ENGIE Electrabel. De verwerking is gebaseerd op uw contract met ENGIE Electrabel, op het gerechtvaardigde belang van ENGIE Electrabel (vnl. direct marketing), op de wettelijke verplichtingen van ENGIE Electrabel, of op uw toestemming. In dit laatste geval kan u uw toestemming steeds intrekken.

Uw persoonsgegevens worden verwerkt door ons en door de volgende derden om voormelde doelen te verwezenlijken: onze callcenters, de netbeheerders, onze commerciële partners (bijv. installateurs van producten verbonden aan onze producten, zoals onder andere verwarming, zonnepanelen, isolatie) onze verbonden vennootschappen (bijv. ENGIE, Sungevity, Cozie) en de bevoegde autoriteiten. Deze derden zijn gevestigd in België, Frankrijk, Zweden, de Verenigde Staten, India en eventueel in andere landen. Indien wij samenwerken met derden die in landen buiten de EER gevestigd zijn, die niet in een adequaat beschermingsniveau voor uw persoonsgegevens voorzien, leggen wij hen contractuele verplichtingen op, goedgekeurd door een bevoegde autoriteit, die een adequaat beschermingsniveau van uw persoonsgegevens garanderen. Indien u een kopie wenst te ontvangen van deze contractuele verplichtingen, gelieve een e-mail te sturen aan [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com). Wij behouden ons het recht voor om enige vertrouwelijke informatie en voor u niet relevante informatie weg te laten uit dergelijke kopie. Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor voormelde doelen.

U kunt toegang verkrijgen tot uw persoonsgegevens of de rechtzetting of schrapping ervan vragen via [www.engie-benelux-privacy.be](http://www.engie-benelux-privacy.be) of door ons een brief te sturen aan ENGIE Electrabel CMT, Simon Bolivarlaan 34, 1000 Brussel. Op dezelfde wijze kan u zich verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of ons vragen om de verwerking ervan te beperken. U kan ons eveneens vragen uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere leverancier over te maken. Via dezelfde weg kunt u uw toestemming intrekken of ons verwittigen indien u geen direct marketing meer wenst te ontvangen via telefoon, e-mail of post, met aanduiding van het(de) bedoelde communicatiemiddel(en). Indien u een klacht hebt aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ons contacteren zoals hiervoor vermeld of kunt u terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

## 10 Toepasselijk recht

Het Belgische recht is van toepassing.