

Algemene Voorwaarden Loyaliteitsprogramma

Artikel 1. Doel

- 1.1** EnergyVision biedt haar particuliere en Klein-professionele klanten een loyaliteitsprogramma aan (hierna: het "Programma") met als doel klanten te belonen voor hun vertrouwen en langdurige relatie met EnergyVision.
- 1.2** De voordelen maken geen integraal onderdeel uit van de energieprijzen en worden toegekend als een bijkomend commercieel voordeel.

Artikel 2. Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden (de "Algemene Voorwaarden") wordt verstaan onder:

- 2.1** Consument: iedere natuurlijke persoon die elektriciteit en/of fossiel gas en/of aanverwante producten afneemt voor eigen huishoudelijk gebruik, met uitsluiting van commerciële of professionele activiteiten.
- 2.2** EnergyVision: EnergyVision NV, met zetel te Kortrijksesteenweg 1071, 9051 Gent, ingeschreven in de KBO met ondernemingsnummer 0563.854.664. E-mailadres: hello@energyvision.be en telefoonnummer: 09 38 38 296.
- 2.3** Klant: iedere Consument of Klein-professionele klant met een actief energiecontract bij EnergyVision die onder het toepassingsgebied van deze Algemene Voorwaarden valt.
- 2.4** Klein-professionele klant: voor wat betreft elektriciteit en fossiel gas afzonderlijk, iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die elektriciteit of fossiel gas afneemt, gedeeltelijk dan wel uitsluitend voor beroepsmatige doeleinden, en waarvan het jaarlijkse verbruik voor al zijn afnamepunten op het transport- of distributienet lager is dan 50 MWh elektriciteit of fossiel gas.
- 2.5** Loyaliteitsverjaardag: de jaarlijkse verjaardag van de vroegste startdatum van de fysieke levering van energie per leveringsadres en per Klant, ongeacht het betrokken product (met inbegrip van maar niet beperkt tot groepsaankoop, elektriciteit of gas), en voor zover deze levering deel uitmaakt van één ononderbroken leveringsketen..

Artikel 3. Toepassingsgebied

- 3.1** Het Programma is toegankelijk voor particuliere Consumenten (B2C) en Klein-professionele klanten met een actief energiecontract bij EnergyVision die voldoen aan de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.2** Deelname aan het Programma gebeurt automatisch, zonder dat een afzonderlijke inschrijving vereist is.

Artikel 4. Structuur van het Programma

- 4.1** Het Programma kan de volgende verschillende soorten voordelen omvatten:
- a. Loyaliteitskortingen;
 - b. Verjaardagcadeaus;
 - c. Aanbrengevoordelen; en/of
 - d. Voordelen via partners van EnergyVision.
- 4.2** De concrete inhoud, modaliteiten, beschikbaarheid, looptijd en waarde van deze voordelen worden door EnergyVision autonoom bepaald. EnergyVision zal de concrete modaliteiten van deze voordelen tijdig communiceren via haar gebruikelijke communicatiekanalen, waaronder e-mail, de klantenzone en/of haar website.
- 4.3** Wanneer voor een bepaald voordeel specifieke of bijzondere voorwaarden worden gepubliceerd, primeren die specifieke of bijzondere voorwaarden op deze Algemene Voorwaarden voor zover zij daarvan afwijken. Indien geen specifieke of bijzondere voorwaarden worden gepubliceerd, blijven deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 4.4** EnergyVision behoudt zich het recht voor om te bepalen of en in welke mate deze voordelen cumulatief combineerbaar zijn.



EnergyVision

energy made simple

Artikel 5. Loyaliteitskorting

5.1 Opbouw van loyaliteit - Klanten kunnen aanspraak maken op een loyaliteitskorting indien er sprake is van een opbouw van klantenloyaliteit, die ontstaat onder de volgende cumulatieve voorwaarden: (i) per leveringsadres, (ii) vanaf de start van de fysieke levering van energie, en (iii) voor zover er sprake is van een ononderbroken leveringsrelatie. Elke onderbreking in levering leidt bijgevolg tot verlies van opgebouwde loyaliteit.

5.2 Toekenningsvoorwaarden - De loyaliteitskorting wordt enkel toegekend indien de Klant drie maanden na diens Loyaliteitsverjaardag cumulatief aan de volgende voorwaarden voldoet:

- op de Loyaliteitsverjaardag een actief elektriciteitscontract bij ons heeft (geen groepsaankoopcontract);
- nog geen stopzetting van diens elektriciteitscontract doorgegeven heeft;
- geen openstaande ingebrekestellingen heeft; en
- geen welkomstkorting toegekend kreeg in de voorbije 12 maanden.

Indien niet cumulatief aan de voorwaarden wordt voldaan, vervalt de loyaliteitskorting voor het betrokken jaar van rechtswege en zonder recht op enige compensatie.

5.3 Uitbetaling - De loyaliteitskorting wordt in beginsel uitbetaald drie maanden na de Loyaliteitsverjaardag. De uitbetaling gebeurt via overschrijving op de bankrekening die op dat ogenblik actief en gekend is in de systemen van EnergyVision. Indien een uitbetaling technisch niet mogelijk is, behoudt EnergyVision zich het recht voor om het verschuldigde bedrag te verrekenen via de eerstvolgende afrekening. De loyaliteitskorting wordt niet pro rata toegekend of uitbetaald. De loyaliteitskorting is niet cumuleerbaar met de welkomstkorting. In geval van samenloop heeft de welkomstkorting steeds voorrang, ongeacht welk bedrag hoger is.

Artikel 6. Verjaardagscadeau

6.1 Toekenningsvoorwaarden - De Klant kan aanspraak maken op een verjaardagscadeau indien hij of zij op zijn of haar persoonlijke verjaardag een actief energiecontract heeft bij EnergyVision. Voor het verjaardagscadeau volstaat een actieve beleving voor om het even welk product van EnergyVision; dit voordeel kan dus ook beschikbaar zijn voor Klanten met een groepsaankoopproduct. Het verjaardagscadeau wordt evenwel enkel toegekend indien de fysieke levering op het betrokken leveringsadres effectief is gestart. Daarnaast mag de Klant op de dag waarop het verjaardagscadeau wordt gekozen of geclaimd geen openstaande ingebrekestellingen hebben. Indien niet aan deze voorwaarden is voldaan, vervalt het recht op het verjaardagscadeau voor dat jaar.

6.2 Beperkingen - Per e-mailadres en per klantnummer kan maximaal één verjaardagscadeau per periode van 365 dagen worden toegekend. Deze beperking geldt onder meer ter voorkoming van misbruik. De keuze van het verjaardagscadeau is definitief en kan niet worden omgeruild, ingewisseld voor geld of achteraf worden gewijzigd. Het verjaardagscadeau dient te worden gekozen en geclaimd binnen een termijn van 30 dagen na de persoonlijke verjaardag. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht op het verjaardagscadeau automatisch en zonder recht op enige compensatie. Het niet (tijdig) kiezen of gebruiken van het verjaardagscadeau valt onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Een verjaardagscadeau kan, voor zover uitdrukkelijk voorzien, cumuleerbaar zijn met een welkomstkorting.

Artikel 7. Aanbrengvoordelen

EnergyVision kan aanbrengvoordelen aanbieden in het kader van het Programma. Voor dergelijke voordelen zullen afzonderlijke of specifieke actievoorwaarden gelden.

Artikel 8. Partnervoordelen en always-on partnerships

EnergyVision kan in het kader van het Programma voordelen aanbieden via derden of commerciële partners. Deze partnervoordelen zijn steeds afhankelijk van beschikbaarheid, technische mogelijkheden en de voorwaarden van de betrokken partner. EnergyVision garandeert niet dat partnervoordelen permanent beschikbaar zullen zijn. Indien dit technisch niet volledig afdwingbaar is, kan het voorkomen dat een Klant nog toegang heeft tot een partnerlink of generieke URL zonder dat dit automatisch betekent dat de Klant nog recht heeft op het betrokken voordeel. EnergyVision behoudt zich het recht voor om dergelijke partnervoordelen op elk ogenblik te beperken, te wijzigen of stop te zetten.



EnergyVision

energy made simple

Artikel 9. Wanbetaling, ingebrekestelling en uitsluiting

Klanten met openstaande ingebrekestellingen of die zich in een toestand van wanbetaling bevinden, hebben geen recht op voordelen in het kader van het Programma. Indien een Klant op het relevante beoordelingsmoment niet aan de betalingsvoorwaarden voldoet, vervalt het betrokken voordeel voor dat jaar of voor de betrokken actie. EnergyVision kan een Klant die in wanbetaling is bovendien uitsluiten van deelname aan het Programma, tijdelijk of definitief.

Artikel 10. Misbruik, fraude, fouten en terugvordering

EnergyVision behoudt zich het recht voor om toegekende, aangekondigde of reeds uitbetaalde voordelen te corrigeren, in te trekken of terug te vorderen in geval van misbruik, fraude, schijnconstructies, materiële fouten, rekenfouten, verwerkingsfouten of andere onjuistheden. In dergelijke gevallen kan EnergyVision, na voorafgaande kennisgeving, de situatie rechtzetten door onder meer het betrokken voordeel niet uit te betalen, terug te vorderen of te verrekenen met toekomstige betalingen of openstaande bedragen. In geval van fraude of ernstig misbruik kan EnergyVision de betrokken Klant uitsluiten van het Programma.

Artikel 11. Geen verworven rechten

Het Programma is een commercieel voordeel dat EnergyVision vrijwillig aanbiedt. Deelname aan het Programma of eerdere toekenning van een voordeel creëert geen verworven recht op toekomstige voordelen, op een bepaalde waarde van een voordeel of op het behoud van een bepaalde actie in de toekomst. EnergyVision gaat geen resultaats- of bestendigsverbintenis aan met betrekking tot de beschikbaarheid, omvang of duur van enig voordeel binnen het Programma.

Artikel 12. Duur, wijziging, schorsing en stopzetting van het Programma

12.1 Het Programma wordt aangeboden voor onbepaalde duur.

12.2 EnergyVision behoudt zich het recht voor om het Programma, de voorwaarden ervan, de aard van de voordelen, de waarde van de voordelen, de toekenningsvoorwaarden en de deelnamemodaliteiten te allen tijde te wijzigen. Wijzigingen treden in werking twee maanden na publicatie of kennisgeving aan de Klant, tenzij een dwingende wettelijke of operationele reden een andere termijn verantwoordt.

12.3 EnergyVision kan het Programma tevens schorsen of beëindigen en zal de Klant daarvan in beginsel minstens twee maanden vooraf per brief of e-mail op de hoogte brengen.

12.4 In geval van stopzetting van het Programma kan de Klant geen aanspraak maken op enige schadevergoeding of andere compensatie louter omwille van die wijziging, schorsing of beëindiging.

Artikel 13. Contact

Voor alle communicatie, vragen of klachten kan de Klant de klantendienst van EnergyVision contacteren via:

- Brief: Kortrijksesteenweg 1071, 9051 Gent;
- Telefoon: 09 38 38 296;
- E-mail: hello@energyvision.be

Artikel 14. Gegevensbescherming

EnergyVision is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van het Programma. Door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, geeft de Klant aan kennis te hebben genomen van de Privacyverklaring van EnergyVision, die de Klant kan terugvinden via de link www.energyvision.be/privacy-beleid. Voor elke vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan de Klant ons contacteren via privacy@energyvision.be of via post, EnergyVision, t.a.v. Data Protection Officer, Kortrijksesteenweg 1071, 9051 Gent.



EnergyVision

energy made simple

Artikel 15. Splitsbaarheid

15.1 De nietigheid of niet-afdwingbaarheid van een of meerdere clausules van deze Algemene Voorwaarden zal geen invloed hebben op de geldigheid of afdwingbaarheid van de resterende clausules van de Algemene Voorwaarden.

15.2 Indien een geldige naleving van de Algemene Voorwaarden of van een gedeelte ervan niet meer mogelijk is ingevolge een in kracht van gewijsde gegane gerechtelijke of andere beslissing van een bevoegde gerechtelijke instantie, commissie, overheidsdienst of gelijkaardige instelling die jurisdictionele bevoegdheid heeft over partijen, dan verbindt EnergyVision er zich toe om de Algemene Voorwaarden naar haar best vermogen aan te passen in de geest van deze Algemene Voorwaarden om zo de nietige, ongeldige of onmogelijk uit te voeren bepaling te vervangen door een geldige of uitvoerbare bepaling.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

16.1 Het Belgische recht is van toepassing.

16.2 Niettegenstaande de bevoegdheden van de Belgische hoven en rechtbanken, kan de Klant zich in geval van geschil ook wenden tot de Federale Ombudsdienst voor Energie. Zij kunnen echter enkel optreden nadat de Klant eerst een oplossing probeerde te vinden samen met onze klantendienst. De Klant moet diens klacht schriftelijk indienen:

- Door het invullen van het webformulier op de website (<https://ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen>);
- Per e-mail op volgend 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 de klacht schriftelijk registreren als de Klant daar om vraagt. Indien de Klant het energiecontract elektronisch heeft afgesloten, kan de Klant, als Consument, ook beroep doen op het platform voor online geschillenbeslechting via https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en.