

Procedures

Hieronder vindt u voor de verschillende contractuele bepalingen de procedures die u moet volgen.

Elke onduidelijkheid hierover kan u op het klantenportaal aangeven bij 'Verzoeken'.

Artikel	Artikel inhoud	Procedure
3.4	Bij het verstrijken van de Initiële Leveringsperiode wordt de Overeenkomst stilzwijgend en automatisch verlengd voor een periode van onbepaalde duur. De Klant kan afzien van deze stilzwijgende en automatische verlenging mits kennisgeving aan VEB uiterlijk 1 maand vóór het einde van het verstrijken van de Initiële Leveringsperiode via de daartoe bestemde procedure op het Klantenportaal .	<p><u>Uw actie:</u> Voor het afzien van de stilzwijgende verlenging (min. 1 maand op voorhand), ga naar de tab 'Verzoeken' waar u klikt op de button 'Verzoek aanmaken'. Een nieuw blad opent zich. In het vrij veld dat dan getoond wordt, kan u vervolgens aangegeven dat u afziet van de stilzwijgende verlenging. Opgelet: u moet dit minimum 1 maand op voorhand aangeven.</p> <p>De te doorlopen stappen in het kort: Verzoeken --> Verzoek aanmaken --> Vul in: Uw verzoek</p>
3.5	Na het verstrijken van de Initiële Leveringsperiode van 12 maanden kan de Klant de Overeenkomst op elk moment opzeggen via de daartoe bestemde procedure op het Klantenportaal. In dit geval bedraagt de opzegperiode 1 maand die ingaat op de eerste van de maand die volgt op de ontvangst van de kennisgeving van de opzeg. In dit geval is er geen opzegvergoeding verschuldigd.	<p><u>Uw actie:</u> In de tab 'Verzoeken' klikt u op de button 'Verzoek aanmaken'. Een nieuw blad opent zich. In het vrij veld dat dan getoond wordt, kan u vervolgens aangegeven dat u de overeenkomst opzegt. Opgelet: u moet dit minimum 1 maand op voorhand aangeven.</p> <p>De te doorlopen stappen in het kort: Verzoeken --> Verzoek aanmaken --> Vul in: Uw verzoek</p>

3.6	<p>Na het verstrijken van de Initiële Leveringsperiode van 12 maanden kan de Leverancier de Overeenkomst opzeggen via de daartoe bestemde procedure op het Klantenportaal. In dit geval bedraagt de opzegperiode 18 maanden die ingaat op de eerste van de maand die volgt op de ontvangst van de kennisgeving van de opzeg. De Klant kan de opzegperiode van 18 maanden op ieder ogenblik beëindigen via de daartoe bestemde procedure op het Klantenportaal. De tegenopzeg bedraagt in dit geval 1 maand die ingaat op de eerste van de maand die volgt op de ontvangst van de kennisgeving van de tegenopzeg. De Leverancier, of de Klant in geval van tegenopzeg, is geen opzegvergoeding verschuldigd.</p>	<p><u>Uw actie:</u> Specifiek voor opzegging door de leverancier (min. 18 maanden op voorhand) wordt zowel een aangetekend schrijven als een e-mail gestuurd naar de gemandateerde bij de klant.</p>
3.7	<p>De Klant kan de Overeenkomst per aangetekend schrijven opzeggen vóór het verstrijken van de lopende Leveringsperiode met een opzeggingsperiode van 3 maanden. In dit geval is hij een opzegvergoeding verschuldigd die gelijk is aan de Kostendeckende Dienstenvergoeding voor het resterende gedeelte van de lopende Leveringsperiode op basis van de Afnamepunten en een inschatting van het verbruik. De Leverancier baseert zich daarvoor op de best beschikbare gegevens: historische verbruiksgegevens en/of de meetgegevens waarover de Leverancier beschikt. De opzegvergoeding wordt door de Leverancier pro rata aangerekend aan elke Klant in functie van het aan deze Klant toegewezen volume.</p>	<p><u>Uw actie:</u> In de tab 'Verzoeken' klikt u op de button 'Verzoek aanmaken'. Een nieuw blad opent zich. In het vrij veld dat dan getoond wordt, kan u vervolgens aangegeven dat u de overeenkomst opzegt. Opgelet: u moet dit minimum 3 maand op voorhand aangeven.</p> <p>De te doorlopen stappen in het kort: Verzoeken --> Verzoek aanmaken --> Vul in: Uw verzoek</p>

3.8	<p>De Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst te schorsen of te ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang bij ontbinding of beëindiging van de aansluitingsovereenkomst tussen de Klant en de Netbeheerder. De schorsing of ontbinding van de Overeenkomst kan slechts betrekking hebben op de Afnamepunten waarvoor er geen geldige Aansluitingsovereenkomst (meer) van kracht is. De Leverancier zal niet onredelijk overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst en, waar mogelijk, in eerste instantie de Overeenkomst schorsen voor de betrokken Afnamepunten. De Leverancier stelt de Klant hiervan onmiddellijk en onverwijld in kennis via het Klantenportaal. De Leverancier is in dit geval geen opzegvergoeding verschuldigd</p>	<p><u>Acties door het VEB:</u> Specifiek voor opgelegde stopzetting van de levering wordt zowel een aangetekend schrijven als een e-mail gestuurd naar de gemandateerde bij de klant.</p>
4.2	<p>De Klant mag tijdens de duur van de Overeenkomst op elk ogenblik Afnamepunten toevoegen en verwijderen volgens de daartoe bestemde procedure op het Klantenportaal. De levering op Afnamepunten die op deze manier toegevoegd worden, zal aanvangen op het ogenblik dat de Leverancier voor het Afnamepunt als toegangshouder aangewezen is in het toegangsregister van de Netbeheerder en zal gebeuren aan dezelfde voorwaarden zoals bepaald in deze Overeenkomst. De levering op Afnamepunten die op deze manier verwijderd worden, zal stopgezet worden op het ogenblik dat de Leverancier niet langer als toegangshouder aangewezen is voor het betrokken Afnamepunt.</p>	<p><u>Uw actie:</u> Voor het toevoegen en verwijderen van afnamepunten, ga naar de tab 'Beheer afnamepunten'. Kies of u een afnamepunt wilt toevoegen, overnemen of overlaten. Geef aan op welk niveau in uw boomstructuur het punt moet worden toegevoegd of verwijderd. Vervolgens vult u de vereiste velden in en klikt u op 'Verzoek aanmaken'. Gedetailleerdere informatie vindt u in de handleiding van het klantenportaal.</p> <p>De ter doorlopen stappen in het kort: Beheer afnamepunten -> gegevens afnamepunt aanvullen -> Verzoek aanmaken</p>
6.1.3	<p>Indien tijdens de duurtijd van deze Overeenkomst deze parameter (Belpex hpi/TTF-DAH) niet meer gepubliceerd wordt zal de Leverancier, na overleg met de Klant, een gelijkwaardige parameter voorstellen of de parameter hanteren die de verdwenen parameter op de markt vervangt. De Leverancier zal de nieuwe parameter die de oude parameter vervangt aan de Klant meedelen via het Klantenportaal.</p>	<p><u>Meer informatie:</u> Op de welkomspagina van het klantenportaal zal een kort nieuwsbericht staan over alle gegevens, voorvallen en wijzigingen van omstandigheden die voor de uitvoering van deze Overeenkomst van belang kunnen zijn. Het volledige bericht komt op 'Downloads'; klik daarvoor op de link naar 'Downloads' op de welkomspagina om het bericht te lezen. Specifiek voor de vervanging facturatie parameter wordt zowel een aangetekend schrijven als een e-mail gestuurd naar de gemandateerde bij de klant.</p>

6.2.2	<p>Indien een Netbeheerder voor de toekomst of retroactief nieuwe diensten introduceert of diensten die bestaan op het ogenblik van ondertekening van deze Overeenkomst intrekt of verandert (met inbegrip van elke aanpassing van de tarieven of de methodologie), zal de Leverancier de Distributie- en Transportkost overeenkomstig aanpassen. De Leverancier stelt de Klant hiervan onmiddellijk en onverwijld in kennis via het Klantenportaal. De Leverancier zal dergelijke aanpassingen zo snel mogelijk vereffenen in zoverre zij van toepassing waren tijdens de betreffende Leveringsperiode.</p>	<p><u>Meer informatie:</u> Op de welkomspagina van het klantenportaal zal een kort nieuwsbericht staan over alle gegevens, voorvallen en wijzigingen van omstandigheden die voor de uitvoering van deze Overeenkomst van belang kunnen zijn. Het volledige bericht komt op 'Downloads'; klik daarvoor op de link naar 'Downloads' op de welkomspagina om het bericht te lezen.</p>
6.4.2	<p>De Leverancier past jaarlijks op 1 januari de Dienstenvergoeding aan op basis van de kostprijselementen. De kostprijselementen en de overeenkomstige aanpassing voor het volgende kalenderjaar wordt ten laatste op 1 oktober van elk kalenderjaar meegedeeld via het Klantenportaal. Elke mededeling vanwege de Leverancier tot vaststelling van de Dienstenvergoeding maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.</p>	<p><u>Meer informatie:</u> Op de welkomspagina van het klantenportaal zal een kort nieuwsbericht staan over alle gegevens, voorvallen en wijzigingen van omstandigheden die voor de uitvoering van deze Overeenkomst van belang kunnen zijn. Het volledige bericht komt op 'Downloads'; klik daarvoor op de link naar 'Downloads' op de welkomspagina om het bericht te lezen.</p>
7.3	<p>De facturen worden geacht aanvaard te zijn bij gebrek aan protest binnen de 15 dagen na ontvangstdatum. De ontvangstdatum is de verzenddatum van de factuur ingeval van elektronische facturatie, of de derde werkdag na de factuurdatum ingeval van papieren facturatie. De aanvaarding van de factuur gebeurt onverminderd eventuele wijzigingen betreffende de meetgegevens die later door de Netbeheerder worden meegedeeld aan de Leverancier.</p>	<p><u>Uw actie:</u> Voor het betwisten van uw factuur, ga naar de tab 'Verzoeken' waar u klikt op de button 'Verzoek aanmaken'. Een nieuw blad opent zich. Geef het factuurnummer en eventueel het EAN-nummer op. In het vrije veld kan u aangeven waarom u niet akkoord bent met de factuur. Opgelet: u moet dit 15 dagen na ontvangstdatum doen.</p> <p>De te doorlopen stappen in het kort: Verzoeken --> Verzoek aanmaken --> Vul in: Uw verzoek</p>

9.4	Elke aanspraak tot schadevergoeding moet via de daartoe bestemde procedure op het Klantenportaal gemeld worden binnen een termijn van 30 kalenderdagen na de datum waarop het schadegeval zich heeft voorgedaan, dan wel na de datum waarop de schadelijke gevolgen redelijkerwijze konden vastgesteld worden.	<p><u>Uw actie:</u> Voor aanspraak tot schadevergoeding, ga naar de tab 'Verzoeken' waar u klikt op de knop 'Verzoek aanmaken'. In het vrij veld dat getoond wordt, kan u melding maken van uw aanspraak tot schadevergoeding.</p> <p>De te doorlopen stappen in het kort: Verzoeken --> Verzoek aanmaken --> Vul in: Uw aanspraak tot schadevergoeding</p>
10.2	Indien één van de Partijen als gevolg van Overmacht verhinderd is zijn verplichtingen na te komen dan licht deze Partij onverwijld de andere Partij in via de daartoe bestemde procedure op het Klantenportaal. Deze Partij houdt de andere Partij op de hoogte van de ontwikkeling van de overmachtssituatie.	<p><u>Uw actie:</u> Voor overmacht, ga naar de tab 'Verzoeken' waar u klikt op de button 'Verzoek aanmaken'. Een nieuw blad opent zich. In het vrij veld dat dan getoond wordt, kan u melding maken van overmacht.</p> <p>De te doorlopen stappen in het kort: Verzoeken --> Verzoek aanmaken --> Vul in: Uw melding van overmacht</p>
12.1	Partijen informer en elkaar zo spoedig mogelijk via het Klantenportaal over alle gegevens, voorvallen en wijziging van omstandigheden die voor de uitvoering van deze Overeenkomst van belang kunnen zijn.	<p><u>In geval van informatie van leverancier naar klant:</u> Op de welkomspagina van het klantenportaal staat een kort nieuwsbericht over alle gegevens, voorvallen en wijzigingen van omstandigheden die voor de uitvoering van deze Overeenkomst van belang kunnen zijn. Het volledige bericht komt op 'Downloads'; klik daarvoor op de link naar 'Downloads' op de welkomspagina om het bericht te lezen.</p> <p><u>In geval van informatie van klant naar de leverancier:</u> Specifiek voor informatie over alle gegevens, voorvallen en wijziging van omstandigheden die voor de uitvoering van deze Overeenkomst van belang kunnen zijn, wordt verwezen naar de tab 'Verzoeken' waar een wijziging, meer bepaald over alle gegevens, voorvallen en wijziging van omstandigheden die voor de uitvoering van deze Overeenkomst van belang kunnen zijn kunnen worden aangemeld.</p>