

## **BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN TOTALENERGIES PIXEL**

Bijzondere voorwaarden voor elk nieuw contract en elk verlengd contract tegen het tarief van TotalEnergies Pixel vanaf 01.09.2022.

### **1. Doel**

1.1. Het Pixel-contract is een contract voor de levering van 100% groene elektriciteit en/of aardgas, gesloten tussen TotalEnergies en de klant. Deze voorwaarden gelden specifiek voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het kader van het Pixel-contract.

1.2. Het product Pixel is alleen beschikbaar voor residentiële verbruikers met voor alle leveringspunten samen een jaarlijks elektriciteitsverbruik van minder dan 100 MWh en een jaarlijks gasverbruik van minder dan 100 MWh.

### **2. Duur en algemene voorwaarden**

2.1. Uw contract zal worden verlengd volgens de voorwaarden die worden beschreven in de algemene verkoopvoorwaarden van TotalEnergies (die kunnen worden geraadpleegd op: <https://totalenergies.be/nl/particulieren/algemene-voorwaarden-van-totalenergies-groep>).

2.2. De algemene verkoopvoorwaarden van TotalEnergies zijn van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden tussen de algemene verkoopvoorwaarden en deze bijzondere voorwaarden, zijn deze bijzondere voorwaarden doorslaggevend.

### **3. Prijs en betaling**

3.1. Het Pixel-contract heeft een geïndexeerde energieprijs. De energieprijs en de kosten in verband met het Pixel-contract worden beschreven in de tariefkaart (die kan worden geraadpleegd op: <https://totalenergies.be/nl/particulieren/producten-en-diensten/my-home/elektriciteit-en-aardgas/aanbod-elektriciteit-en-aardgas/overzicht-tariefkaarten>).

3.2. Met een Pixel-contract kunt u kiezen tussen een betaling via domiciliëring en een betaling via bankoverschrijving. Met het oog op een zorgeloze administratie wordt u aangeraden om te kiezen voor de betaling via domiciliëring, maar er worden geen extra kosten in rekening gebracht indien u opteert voor betaling via bankoverschrijving. U hebt steeds het recht om uw betalingswijze te veranderen. Indien u uw betalingswijze wenst te veranderen, dan kunt u een e-mailbericht sturen naar [support@totalenergies.be](mailto:support@totalenergies.be) met vermelding van al uw gegevens.

### **4. Communicatie en beheer Pixel**

4.1. Klanten die met TotalEnergies een Pixel-contract sluiten, aanvaarden dat alle communicatie met TotalEnergies over de uitvoering en het beheer van het contract uitsluitend Pixel verloopt:

a) via uw klantzone My TotalEnergies:

<https://my.totalenergies.be>

b) via de app van TotalEnergies

c) via de website van TotalEnergies (ook via de chatdienst):

<https://www.totalenergies.be>

d) via e-mail: [support@totalenergies.be](mailto:support@totalenergies.be)

e) via sociale netwerksites:

• Facebook: [www.facebook.com/TotalEnergiesEU](http://www.facebook.com/TotalEnergiesEU)

• Twitter: [www.twitter.com/@TotalEnergies](http://www.twitter.com/@TotalEnergies)

• LinkedIn: [www.linkedin.com/in/TotalEnergies](http://www.linkedin.com/in/TotalEnergies)

4.2. Tijdens de inschrijvingsprocedure op het Pixel-contract moet er een geldig e-mailadres worden opgegeven. U stemt ermee in dat TotalEnergies uw voorschotfacturen, uw afrekeningen en alle andere facturen in verband met uw Pixel-contract alleen via e-mail verstuurt. De elektronische factuur is de enige officiële factuur en u stemt er uitdrukkelijk mee in om geen exemplaar op papier te ontvangen.

4.3. U dient zelf uw e-mailberichten regelmatig te raadplegen met het oog op een correcte betaling van de facturen en een goed beheer van uw contract. Ook dient u TotalEnergies onmiddellijk op de hoogte te brengen van enige wijziging in uw e-mailadres. Het kan niet worden uitgesloten dat e-mailberichten van TotalEnergies door uw e-mailprogramma automatisch worden ingedeeld als ongewenste berichten. U dient dus regelmatig te controleren of u de e-mailberichten van TotalEnergies goed ontvangt. U dient daarvoor alle gepaste maatregelen te nemen en in het bijzonder de map met ongewenste berichten te raadplegen.

### **5. Beëindiging**

5.1. Indien u:

- a) (een van) de voorwaarden van artikel 4.1, 4.2 en 4.3 niet naleeft en indien u daarvan ten minste twee maanden vooraf via e-mail op de hoogte bent gebracht; of
- b) de betalingsvoorwaarden beschreven in artikel 7 van de algemene verkoopvoorwaarden van TotalEnergies niet naleeft, waardoor de voorziene inningsprocedures in werking zijn getreden (aanmaning, ingebrekestelling ...) na ten minste twee opeenvolgende facturen;

dan behouden wij ons het recht voor om u over te schakelen op het product 'Pixel Blue' (hierna 'alternatieve tarieven'), op voorwaarde dat u minstens twee maanden op voorhand geïnformeerd wordt via e-mail. De voorwaarden en prijzen van dit tarief kunnen online worden geraadpleegd op de volgende pagina: <https://totalenergies.be/nl/particulieren/producten-en-diensten/my-home/elektriciteit-en-aardgas/aanbod-elektriciteit-en-aardgas/overzicht-tariefkaarten>. Zodra de alternatieve tarieven worden gefactureerd, blijft het contract bestaan maar worden deze bijzondere voorwaarden niet langer toegepast.

5.2. Indien u wordt overgeschakeld op het product 'Pixel Blue' omdat u de bovenvermelde betalingsvoorwaarden niet hebt nageleefd, kunt u verzoeken om het Pixel-tarief opnieuw toe te passen door aan te tonen dat u de betreffende betalingsvoorwaarden gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden hebt nageleefd. Gelieve in dat geval een e-mailbericht te sturen naar [support@totalenergies.be](mailto:support@totalenergies.be) met een precieze beschrijving van uw verzoek. TotalEnergies zal dit verzoek binnen een termijn van maximaal tien werkdagen beantwoorden. Indien u ten onrechte verzoekt om het Pixel-tarief opnieuw toe te passen (bijvoorbeeld indien facturen herhaaldelijk niet worden betaald), behoudt TotalEnergies zich het recht voor om uw verzoek te weigeren en zal TotalEnergies zijn beslissing motiveren. Als TotalEnergies uw verzoek aanvaardt, geldt het Pixel-tarief voor de volgende factuur die nog niet tegen het Online-tarief is gefactureerd van de lopende maand op het moment waarop TotalEnergies het verzoek heeft aanvaard.