

BIJLAGE 3: Bijzondere voorwaarden voor de levering van elektriciteit (versie 1.0)

Datum: 22 december 2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Energieleveringsovereenkomsten gesloten vanaf deze datum.

1. UW CONTRACT

1.1. Deze bijzondere voorwaarden (hierna 'Bijzondere Voorwaarden' genoemd) zijn van toepassing op de klanten van Dots energy BV, met zetel te 3520 Zonhoven, Senator. A. Jeurissenlaan 1020, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0799.161.323 (RPR Antwerpen, afdeling Hasselt) (hierna 'Dots') die elektriciteit afnemen voor huishoudelijke doeleinden.

1.2. De Bijzondere Voorwaarden maken een aanvulling uit op de Energieleveringsovereenkomst, de Algemene Voorwaarden Afname en de Algemene Voorwaarden Injectie. De begrippen gedefinieerd met een hoofdletter in deze Bijzondere Voorwaarden zullen dezelfde betekenis hebben als omschreven in de Algemene Voorwaarden Afname en/of de Algemene Voorwaarden Injectie.

2. DYNAMISCH ENERGIE TARIEF

2.1. U heeft gekozen voor een dynamisch elektriciteitscontract, hetgeen impliceert dat aan u tarieven (Levering en Injectie) worden aangerekend die periodiek van toepassing zijn en die dus ook periodiek worden aangepast aan de actuele marktprijzen of andere parameters. U als Klant bent op de hoogte van het feit dat de toegepaste tarieven hierdoor kunnen fluctueren, dat dit bepaalde risico's en opportuniteiten inhoudt en dat dit een effect kan hebben op uw maandelijkse facturen in functie van uw verbruik en de tijdstippen waarop u verbruikt. Voor meer info verwijzen wij u graag naar de website van de Vlaamse Nutsregulator (VNR): <https://www.vlaamse-nutsregulator.be/nl/dynamische-energieprijzen>.

2.2. De tarieven die wij in het kader van dit dynamisch contact toepassen, komt uur per uur overeen met de noteringen per uur die ons aangeleverd wordt door de Day Ahead Epex Spot Belgium. U kan deze tarieven zelf opvolgen op de website van Epex Spot (<https://www.epexspot.com>). Epex Spot is een derde partij en Dots kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele fouten in de noteringen of storingen die tot gevolg hebben dat de noteringen (tijdelijk) niet geraadpleegd kunnen worden.

3. UW INSTALLATIE

3.1. De toepassing van het dynamisch contract vereist dat u beschikt over een SMR3(M) digitale meter op basis waarvan de geproduceerde of verbruikte elektriciteit op kwartierbasis gemeten kan worden. Door ondertekening van de Energieleveringsovereenkomst bevestigt u over een digitale meter te beschikken met SMR3(M) configuratie en dat deze correct functioneert. Bij gebreke daaraan, kan de Energieleveringsovereenkomst geen aanvang nemen. Indien de SMR3(M) configuratie nog niet in orde is, geeft u ons toestemming om dit in uw naam in orde te brengen bij de Netbeheerder. De Netbeheerder kan u daarvoor bepaalde kosten aanrekenen. Zodra de SMR3(M) configuratie in orde is, kan de Energieleveringsovereenkomst een aanvang nemen.

3.2. Dots kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor technische problemen of defecten aangaande uw Meetinstallatie (inclusief de digitale meter of SMR3(M) configuratie) of het netwerk waarvan gebruikt wordt gemaakt om de data uit uw Meetinstallatie aan ons door te sturen (bv. Wifi verbindingen).

4. PRIJZEN

4.1. De energieprijs die wij hanteren bevatten drie componenten: (i) de energiekost met bijhorende tariefformule die wij zelf bepalen (waarin wij verschillen van andere energieleveranciers), (ii) de nettatarieven die per regio verschillen maar die ons opgelegd worden door de Netbeheerders, en (iii) heffingen van de federale en Vlaamse overheid (inclusief ook BTW). De nettatarieven en heffingen worden ons opgelegd en moeten wij aan de Klant doorrekenen (en vervolgens doorstorten aan de betrokken overheid of instantie. Deze kunnen van tijd tot tijd gewijzigd worden. Voor meer info hierover kan u de website van de VNR raadplegen: <https://www.vlaamse-nutsregulator.be/nl/energieprijs>.

4.2. Ook de kosten voor hernieuwbare energie zijn wij wettelijk verplicht door te rekenen. U vindt u op factuur een afzonderlijke lijn met daarop de bijdrage voor uw bedrage aan hernieuwbare energie, zoals warmtekrachtcertificaten (WKC) en groenestroomcertificaten (GSC). De gehanteerde tarieven worden ons opgelegd en wetswijzigingen of decretaal wijzigingen kunnen tot gevolg hebben dat deze tarieven van tijd tot tijd gewijzigd worden.

5. BIJKOMENDE PRODUCTEN/DIENSTEN

Algemeen

5.1. In samenwerking met Partnerbedrijven kan Dots bijkomende diensten of producten aanbieden aan de Klant. Voor de modules Dots Insights en Smart Steering werkt Dots samen met Partnerbedrijf Smart-E-Grid (SEG) die rechtstreeks de diensten levert aan de Klant.

De taak van Dots is steeds beperkt tot de doorrekening van de kosten of opbrengsten verbonden aan bijkomende diensten of producten, zoals Dots Insights of Smart Steering. Dit gebeurt via de energiefactuur die de Klant van Dots ontvangt. Dots staat vervolgens in voor de doorstorting van deze kosten naar SEG.

De Klant erkent en bevestigt dat de niet-betaling van de energiefacturen van Dots ook tot gevolg heeft dat de Dots Insights / Smart Steering modules niet betaald worden, in welk geval SEG zich het recht voorbehoudt om de diensten op te schorten of te beëindigen.

Dots Insights

5.2. In samenwerking met onze Partner Smart-E-Grid (SEG) kan u als Klant opteren om gebruik te maken van 'Dots Insights' om uw energieverbruik verder te optimaliseren en te beheren. Dots Insights wordt u aangeboden door Partnerbedrijf SEG en Dots heeft terzake geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid.

5.3. Om van Dots Insights diensten gebruik te maken moet de Klant (i) de Dots Dongle aankopen via de webshop van Dots, (ii) de Dots Dongle installeren en connecteren overeenkomstig de instructies en (iii) de Dots Insights module activeren (dit gebeurt in principe gelijktijdig bij de aankoop van de Dots Dongle) en (iv) zowel de Dots Dongle als de Dots Insights module actief (en geconnecteerd) houden.

De Klant erkent dat de Dots Insights diensten afhankelijk zijn van het correct gebruik en installatie van de Dots Dongle door de Klant. Bij problemen is de Klant gehouden contact op te nemen met Dots.

5.4. U heeft als Klant ten allen tijde het recht de Dots Insight module te annuleren met een opzegtermijn van één maand. U kan dit doen in uw klantenzone op de Dots website of via de Dots mobile applicatie of door met ons contact op te nemen via onderstaande contactgegevens. De Dots Dongle die u via SEG heeft aangekocht, blijft uw eigendom en kan door u verder gebruikt worden (weliswaar met beperktere toepassingen)

Smart Steering door Smart-E-Grid

5.5. In samenwerking met onze Partner Smart-E-Grid (SEG) kan u als Klant opteren om gebruik te maken van de Smart Steering module om uw stuurbare assets door SEG te laten sturen in functie van uw gebruikersprofiel, de energieprijzen en de energiemarkten. De Smart Steering wordt u aangeboden door Partnerbedrijf SEG en Dots heeft terzake geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid.

5.6. Om van Smart Steering's diensten gebruik te maken moet de Klant (i) een toetredingscontract ondertekenen met SEG, (ii) de door SEG geadviseerde hardware aankopen en installeren (indien nodig), (iii) beschikken over stuurbare assets die met SEG compatibel zijn en (iv) de stuurbare assets en de Smart Steering module actief (en geconnecteerd) houden.

5.7. U heeft als Klant ten allen tijde het recht de Smart Steering module te annuleren met een opzegtermijn van één maand. U kan dit doen in uw klantenzone op de Dots website of via de Dots mobile applicatie of door met ons contact op te nemen via onderstaande contactgegevens.

6. GO4ZERO

6.1. Elke Klant kan gebruik maken van het Go4Zero doorverwijzingssysteem waarbij Klanten nieuwe klanten kunnen doorverwijzen naar Dots om Klant te worden. Hiervoor kan de Klant gebruik maken van zijn unieke Go4Zero referral code, die hij kan terugvinden in het klantenportaal van Dots of de mobiele applicatie.

6.2. Voor elke particulier die op basis van de unieke Go4Zero code van de Klant een Energieleveringsovereenkomst sluit met Dots (hetzij voor aardgas, hetzij voor elektriciteit, hetzij voor beiden), krijgt de Klant in zijn klantenportaal een bepaald aantal credits die aanleiding kunnen geven tot bepaalde (geplafondeerde) kortingen op zijn energiefactuur. De voorwaarden van Go4Zero zijn te raadplegen op het klantenportaal van Dots of via de mobiele applicatie en kunnen door Dots ten allen tijde gewijzigd worden. De Klant is op de hoogte van het feit dat uitsluitingen van toepassing kunnen zijn.

6.3. De credits die de Klant kan verdienen, zijn enkel aan te wenden op de wijze, zoals omschreven in het klantenportaal en/of de mobiele applicatie. In geen geval kunnen de credits aanleiding geven tot een rechtstreekse betaling die Dots zou moeten uitvoeren. Bij einde van de Energieleveringsovereenkomst, komen alle credits onherroepelijk te vervallen.

7. CONTACTGEGEVENS EN KLACHTEN

7.1. Bij vragen of klachten kan u ons contacteren per post op het adres 3520 Zonhoven, Senator. A. Jeurissenlaan 1020, via e-mail op info@dotsenergy.be of via onze website www.dotsenergy.be.