

FlexiO Gebruiksvoorwaarden

Versie · 1 oktober 2026

Bedankt voor je interesse in FlexiO. Lees deze voorwaarden aandachtig: ze bepalen wat je van ons mag verwachten, wat wij van jou nodig hebben, en welke rechten en verplichtingen je hebt wanneer je FlexiO gebruikt.

FlexiO wordt aangeboden door **LIFEPOWR NV**, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Duboisstraat 39/8, 2060 Antwerpen, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder ondernemingsnummer 0632.577.085 (hierna "LIFEPOWR", "wij" of "ons").

Deze voorwaarden vervangen alle eerdere versies van de FlexiO Terms of Use, waaronder versie 3 van juli 2025. Vanaf de datum waarop ze van kracht worden, gelden ze voor elke Klant, zowel voor nieuwe inschrijvingen als voor bestaande.

Wat is FlexiO en hoe neem je deel

1. Waarover dit gaat en voor wie

Deze voorwaarden gelden voor de levering van alle FlexiO-Diensten door LIFEPOWR aan jou als Klant. Je aanvaardt deze voorwaarden bij het aanmaken van je FlexiO-account. Zonder aanvaarding kan je niet inschrijven.

2. Definities

FlexiO: de merknaam voor de oplossing die LIFEPOWR heeft ontwikkeld: het energiebeheersysteem en de netbalancerings via de virtuele energiegemeenschap.

FlexiO-Dienst: de energiebeheerdiensten waarop je inschrijft en de virtuele gemeenschapsdiensten waar je deel van gaat uitmaken. Daardoor deel je in de voordelen die FlexiO oplevert: een grotere impact op de energietransitie, besparingen op je elektriciteitsfactuur, en bijkomende opbrengsten uit het leveren van flexibiliteit aan het elektriciteitssysteem ("Balanceringsdiensten").

FlexiObox: het toestel dat bij jou thuis hangt en de digitale communicatie tussen je installatie en FlexiO verzorgt. Je koopt de FlexiObox via een gecertificeerde installateur en je bent er eigenaar van.

Energie-apparatuur: de toestellen die FlexiO aanstuurt of uitleest: zonnepanelen, batterijen en (bidirectionele) laadpunten. Compatibel betekent dat het toestel op onze compatibiliteitslijst staat.

FlexiO Go en **FlexiO Max**: de twee abonnementen waarop je kan inschrijven. Artikel 5 zet ze naast elkaar, artikel 7 en 8 lichten ze uitgebreider toe.

FlexiO-tarief: een variabel energiecontract van een leverancier waarmee LIFEPOWR samenwerkt. Dit contract sluit je af **met de leverancier zelf**, niet met LIFEPOWR. Een actuele lijst van leveranciers die een FlexiO-tarief aanbieden, vind je op flexio.energy.

rPOWR: opbrengsten uit balanceringsdiensten voor de netbeheerder Elia. Je installatie helpt vraag en aanbod op het net in evenwicht te houden. Dit vraagt een technische goedkeuring; zie artikel 13.

ePOWR: opbrengsten uit het verhandelen van je energie in de energiemarkten. Dit kan alleen met FlexiO Max via een FlexiO-tarief.

MSC (Maximale zelfconsumptie): de referentiesituatie zonder slimme sturing waarmee we je resultaat vergelijken. Dezelfde installatie bij dezelfde woning, maar zonder de slimme sturing van FlexiO. Overschot van de zon gaat naar je batterij en loopt nadien naar je verbruik, zonder naar prijzen of voorspellingen te kijken en zonder handel met het net. Zie artikel 16.

EAN: je unieke aansluitingsnummer van je digitale meter. Het EAN-nummer bestaat uit 18 cijfers.

Kwartierwaarden: de waardes die van je digitale meter worden uitgelezen door de energieleverancier. Dit voor zowel afname als injectie, per kwartier.

Netbalanceringsvergoeding: de vergoeding die je krijgt van FlexiO voor het leveren van diensten die het elektriciteitsnet ondersteunen. Op FlexiO Go wordt de vergoeding door LIFEPOWR uitbetaald, op Max wordt deze vergoeding per direct verrekend op je energiefactuur.

SMR3-meetregime: Slimme Meter Regime 3 (ook wel **meetregime 3** genoemd) is een specifieke instelling van de digitale meter waarbij de netbeheerder toestemming krijgt om jouw **elektriciteitsverbruik per kwartier** uit te lezen en door te sturen naar jouw energieleverancier.

Klant: jij, als gebruiker van de FlexiO-Dienst.

3. Wat FlexiO doet

FlexiO berekent continu de beste manier om je installatie aan te sturen, en voert die aansturing ook uit. Daarbij houdt FlexiO rekening met je persoonlijke parameters (zie artikel 12), marktgegevens, weersvoorspellingen en je historische verbruiksprofiel. Het doel is telkens hetzelfde: de grootste economische waarde realiseren voor jou, door besparingen op je elektriciteitsfactuur en opbrengsten uit balanceringsdiensten te combineren.

Besparen op je elektriciteitsfactuur kan op vier manieren:

- **Goedkoper verbruiken.** Heb je een dynamisch of tweevoudig afnametarief, dan kan FlexiO energie verbruiken of opslaan wanneer de prijzen laag staan. Opgeslagen energie gebruik je tijdens de piek, of je injecteert en verkoopt ze wanneer de prijzen hoog staan.

- **Je eigen productie beter inzetten.** Hetzelfde principe geldt voor de energie van je zonnepanelen: zelf verbruiken wanneer de prijzen laag zijn, terugverkopten wanneer ze hoog zijn.
- **Je nettarieven verlagen.** Door verbruikspieken te vermijden (veel energie op hetzelfde moment) blijft je capaciteitstarief lager.
- **Meer uit je zon halen.** Bij een installatie met een hybride omvormer kan FlexiO gelijktijdig opslaan en injecteren, waardoor er minder productie verloren gaat. En wanneer negatieve marktprijzen voorspeld worden, maakt FlexiO ruimte vrij in je batterij om zoveel mogelijk zon op te vangen of je zonneproduktie af te schakelen, in plaats van te injecteren aan een negatieve prijs, wat je geld zou kosten.

Bijkomende opbrengsten uit Balanceringsdiensten komen uit het leveren van flexibiliteit aan:

- de Balance Responsible Party (BRP), die de aansluitingen in zijn portefeuille in evenwicht moet houden;
- de distributienetbeheerder (DSO), die het net op lokaal niveau in evenwicht moet houden;
- de transmissienetbeheerder (TSO), die het net op nationaal niveau in evenwicht moet houden, in samenwerking met andere Europese landen.

LIFEPOWR vervult daarbij een dubbele rol: Energy Service Company en Flexibility Service Provider.

4. De FlexiObox en je installatie

4.1 Je hebt een FlexiObox nodig

Om FlexiO te gebruiken heb je een correct geïnstalleerde, verbonden en geconfigureerde FlexiObox nodig. Die vraag je aan via één van onze gecertificeerde partners; de lijst staat op flexio.energy.

4.2 Compatibele apparatuur

Je omvormer, batterij en laadpunt moeten op onze compatibiliteitslijst staan. Die lijst vind je op flexio.energy en verandert in de tijd, omdat er toestellen bijkomen en verdwijnen.

4.3 Oplevering door een gecertificeerde installateur

Je inschrijving start pas nadat een gecertificeerde installateur je FlexiObox heeft opgeleverd ("sign-off"). Bij die oplevering controleert de installateur dat de box werkt, correct is aangesloten en met je installatie communiceert. Vóór de oplevering is er geen abonnement, en loopt er dus ook geen gratis periode.

5. De twee abonnementen in één oogopslag

FlexiO doet op beide abonnementen in de basis hetzelfde: je zonnepanelen, je batterij en je laadpunt slim aansturen om zoveel mogelijk meerwaarde te creëren. Wat verschilt, is je energiecontract, waardoor je toegang krijgt tot de energiemarkten en hoe je opbrengsten nadien bij je terechtkomen, en wat je nodig hebt om te kunnen inschrijven.

	FlexiO Go	FlexiO Max
Wat je betaalt	€ 9,95 per maand (incl. 21 % btw), de eerste 12 maanden gratis	€ 0 per maand
Je energiecontract	Je houdt je eigen contract: vast, variabel of dynamisch	Je stapt over naar een FlexiO-tarief
Waarop je verdient	Netbalancerings (rPOWR), als je installatie aan de technische voorwaarden voldoet	Netbalancerings (rPOWR) als je installatie aan de technische voorwaarden voldoet, én energiehandel (ePOWR)
Hoe je opbrengst bij je komt	Overschrijving op je rekening na 3 maanden	Maandelijks verrekend op je energiefactuur
Wat je thuis nodig hebt	Een batterij met of zonder zonnepanelen, zonnepanelen met laadpunt, of beide. Ook een laadpunt alleen kan	Een batterij is verplicht. Zon en een laadpunt mogen erbij en kosten niets extra
Opzegtermijn	Eén maand	Eén maand, plus de voorwaarden van je energieleverancier voor je energiecontract

6. Voorwaarden die voor beide abonnementen gelden

Om op Go of Max in te schrijven, moet dit alles kloppen:

- je hebt een FlexiO-account aangemaakt en deze voorwaarden aanvaard;
- je Energie-apparatuur staat op de compatibiliteitslijst (artikel 4.2);
- een gecertificeerde installateur heeft je FlexiObox correct geconfigureerd en geïnstalleerd (artikel 4.3);
- je hebt ons de gegevens en toestemmingen bezorgd uit artikel 11;
- je installatie heeft een stabiele internetverbinding en de FlexiObox krijgt permanent voeding via een stopcontact.

7. FlexiO Go

7.1 Voor wie

FlexiO Go staat open voor elke woning met een compatibele installatie: een batterij in combinatie met zonnepanelen of een laadpunt, of beide. Je energiecontract maakt niet uit. Vast, variabel of dynamisch kan allemaal. Met een dynamisch contract haal je er het meeste uit.

Over een installatie met alleen een laadpunt:

- **Enkel een laadpunt aansturen (EV-only) kan op Go**, met dezelfde abonnementskost van € 9,95 per maand inclusief 21 % btw.
- **Deelnemen aan netbalanceringsdiensten is niet mogelijk met een EV-only sturing.** Je verdient dus geen rPOWR-opbrengsten zolang je installatie geen batterij bevat.
- Ook bij EV-only zijn de eerste 12 maanden gratis.

- Plaats je later nog een batterij bij, dan stuurt FlexiO die ook aan zonder meerkost, op voorwaarde dat de batterij compatibel is.

7.2 Wat je betaalt

De eerste 12 maanden na de oplevering van je FlexiObox betaal je niets. Daarna is het € 9,95 per maand, inclusief 21 % btw. Het bedrag wordt van je rekening gedomicilieerd.

Start je midden in een maand, dan rekenen we die eerste maand naar verhouding aan.

7.3 Waarop je verdient en hoe je het krijgt

Op FlexiO Go verdien je op netbalancing (rPOWR), op voorwaarde dat je installatie de stappen in artikel 13 heeft doorlopen. We schrijven je opbrengsten telkens na 3 maanden, na het aflopen van de desbetreffende maand, over op je rekening.

7.4 Wat er niet bij zit

Op FlexiO Go kan je niet handelen op de energiemarkten (ePOWR). Dat kan alleen met FlexiO Max.

7.5 We meten wat FlexiO oplevert

We berekenen elke maand wat de slimme sturing voor je heeft opgebracht aan besparingen en inkomsten via rPOWR.

8. FlexiO Max

8.1 Voor wie

FlexiO Max staat open voor elke woning met **een batterij**. Zonnepanelen en een laadpunt mogen erbij, zonder extra kosten. Een installatie met alleen een laadpunt en geen batterij kan niet op Max. De batterij is een voorwaarde.

8.2 Je stapt over naar een FlexiO-tarief

Max werkt alleen als je energiecontract een FlexiO-tarief is. Dat contract sluit je af met de leverancier, niet met LIFEPOWR. Je hebt dus twee overeenkomsten: je energiecontract bij de leverancier, en FlexiO bij ons. Een actuele lijst van leveranciers die een FlexiO-tarief aanbieden, vind je op onze website.

Wat daaruit volgt:

- de voorwaarden van je energiecontract, inclusief looptijd en opzegtermijn, zijn die van je leverancier;
- vragen over je energiefactuur gaan naar je leverancier;
- stopt je FlexiO-tarief, dan stopt Max. Je gaat dan over naar FlexiO Go, zie artikel 9.2.

8.3 Wat je betaalt

Niets. Zolang je op een variabel FlexiO-tarief zit, is er geen abonnementskost op FlexiO Max.

Je krijgt één factuur voor je energie en FlexiO samen, van je leverancier. Er staat geen abonnementslijn op.

8.4 Waarop je verdient en hoe je het krijgt

Op Max verdien je op twee markten: netbalancerings (rPOWR), op voorwaarde dat je installatie de stappen in artikel 13 heeft doorlopen, én handel op de energiemarkten (ePOWR).

Je opbrengst komt niet als overschrijving, maar als verrekening op je energiefactuur van de maand waarop ze van toepassing is.

8.5 Waarom Max gratis is, en hoe je opbrengst tot stand komt

FlexiO Max heeft geen abonnement omdat we meeverdienen aan de waarde die de sturing oplevert. Verdien jij niets, dan verdienen wij niets. Dat is het hele model.

Elke maand berekenen we per woning wat de sturing heeft opgebracht: de bruto meerwaarde. Dit is het totale voordeel van je installatie, min de besparing die je zonnepanelen op zichzelf al geven. Die zonnebesparing is en blijft volledig van jou, daar nemen we geen deel van. Van wat de sturing daarbovenop realiseert, wordt jouw deel verrekend op je energiefactuur. Deze berekening maakt gebruik van jouw kwartierwaarden (zie artikel 2) en volgt een volledig transparante, narekenbare methode, gedefinieerd als het verschil tussen je werkelijke situatie (met sturing) en een referentiesituatie (je gemeten verbruik en zonneproductie), beiden afgerekend aan het standaard variabel referentietarief.

Dit mag je verwachten:

- we rekenen voor elke woning op precies dezelfde manier, elke maand;
- de berekening van de bruto meerwaarde ligt vast en is voor iedereen gelijk;
- het is een transparante, narekenbare methode, gebaseerd op jouw meetgegevens;
- de servicevergoeding wordt rechtstreeks ingehouden op je bruto netbalanceringsvergoeding;
- de netto netbalanceringsvergoeding (dat wat in mindering wordt gebracht op je energierekening in de vorm van FlexiO Credits) is altijd minimaal € 0.

9. Wisselen tussen Go en Max

9.1 Van Go naar Max

Zit je op FlexiO Go en stap je over naar een FlexiO-tarief, dan ga je over naar Max. De overstap gebeurt in één beweging: je abonnement, de berekening en de manier waarop je opbrengst bij je komt, veranderen samen op dezelfde datum. Vanaf de maand waarop je actief bent op het FlexiO-tarief, vervalt je maandelijkse abonnementskost van FlexiO.

9.2 Van Max naar Go

Stopt je FlexiO-tarief, om welke reden ook, dan kan je niet op Max blijven. Je gaat over naar FlexiO Go, met de voorwaarden van artikel 7.

Gebeurt dat binnen de eerste 12 maanden na de oplevering van je FlexiObox, dan blijft de resterende termijn van je gratis jaar op Go van toepassing. Je betaalt pas vanaf de dertiende maand € 9,95 per maand inclusief 21 % btw.

10. Verhuizen of je woning overdragen

10.1 Een nieuwe eigenaar of huurder

Neemt iemand anders je woning met FlexiObox over, dan krijgt die persoon de eerste drie maanden gratis. Liep er nog een gratis periode van de vorige gebruiker, dan blijft die lopen.

Wil de nieuwe gebruiker op FlexiO Max, dan moet hij zelf bij een leverancier met een FlexiO-tarief inschrijven. Wij kunnen een energiecontract niet overdragen.

10.2 Je FlexiObox meenemen naar een nieuwe woning

Neem je je FlexiObox mee, dan hangt je abonnement af van het energiecontract op je nieuwe EAN:

- staat er een FlexiO-tarief op, dan schrijf je in op FlexiO Max;
- staat er geen FlexiO-tarief op, dan schrijf je in op FlexiO Go. Een lopend gratis jaar verhuist met je mee.

Belangrijk om te weten: neem je je FlexiObox mee naar het nieuwe adres, dan moet een gecertificeerd FlexiO-installateur je FlexiObox opnieuw aansluiten en configureren. Je neemt zelf contact op met FlexiO, zodat wij ook je nieuwe EAN-nummer kunnen koppelen aan je FlexiObox.

Wat wij van jou nodig hebben

11. Toegang tot je installatie en je gegevens

11.1 Recht op toegang

Je verleent aan LIFEPOWR en haar onderaannemers, uitsluitend met het oog op de levering van de FlexiO-Diensten, een niet-exclusief, overdraagbaar en wereldwijd recht op toegang tot de FlexiObox en de Energie-apparatuur bij jou die met de FlexiObox verbonden is of in het kader van de FlexiO-Diensten wordt gebruikt. Dit recht geldt voor de duur van je gebruik van de FlexiO-Diensten en vervalt bij beëindiging daarvan overeenkomstig artikel 19.

11.2 Wat je ons bezorgt

Naast dat recht op toegang heeft de levering van de FlexiO-Diensten nodig dat je ons het volgende bezorgt:

- **Je EAN-nummer**, waarvoor je garandeert dat je de titularis bent of door de titularis gemachtigd bent om het toegangspunt te gebruiken.
- **Je rekeningnummer (IBAN/BIC)**, zodat we de abonnementsvergoeding kunnen innen en je opbrengsten kunnen overschrijven. Ook op Max vragen we dit, zodat we de juiste gegevens hebben als je op een latere termijn zou overstappen naar Go.
- **Een geldig mobiel telefoonnummer**. We gebruiken dat uitsluitend voor operationele doeleinden: storingen, een defect of een vervanging van een toestel, en continuïteit van de dienst. Zonder geldig nummer kan de levering van de FlexiO-Diensten vertraging of onderbreking oplopen. Door een nummer op te geven, stem je in met dat gebruik, overeenkomstig ons Privacybeleid.
- **Je goedkeuring** dat we de status van je elektriciteitsmeter mogen nagaan bij je energieleverancier, je distributienetbeheerder (DSO) of het nationale platform voor meetgegevens via de transmissienetbeheerder (TSO).
- **Je goedkeuring** dat het meetregime SMR3 (Smart Meter Regime 3) op je digitale meter geactiveerd wordt, zodat er bijkomende opbrengsten mogelijk zijn door flexibiliteit te leveren aan een Balance Responsible Party (BRP). Die activering gebeurt door je energieleverancier in samenwerking met de betrokken BRP, of je vraagt ze rechtstreeks aan bij je Distributienetbeheerder (DSO). Daar is een beperkte bijkomende kost aan verbonden, die de DSO op je energiefactuur kan aanrekenen. De exacte kost kan je altijd bij je DSO opvragen.
- **Je goedkeuring** dat we toegang krijgen tot de gemeten en berekende gegevens die nodig zijn voor balanceringsdiensten, en die gegevens mogen delen met de partijen die ze nodig hebben.
- **Je toestemming** om je internetverbinding te gebruiken om onze diensten uit te voeren. Zonder internetverbinding kan FlexiO niet communiceren en dus ook niet besparen of verdienen.
- **Je adresgegevens** van het installatieadres dat overeenstemt met je EAN.
- Daarnaast verwerken we, waar relevant, je **identificatiegegevens** (voornaam en naam), het **apparaat-ID van je FlexiObox**, je **telefoonnummer**, je **adres**, **IBAN**, **EAN** en de **gemeten en berekende energie- en verbruiksgegevens** die nodig zijn voor de balanceringsdiensten. Meer informatie vind je in ons Privacybeleid.

Je persoonsgegevens verwerken we overeenkomstig artikel 25.

12. Jouw verantwoordelijkheden

12.1 Technisch

Je bent verantwoordelijk voor:

- een actieve voeding voor de FlexiObox via een stopcontact, zodat de box ingeschakeld blijft;
- een actieve en stabiele internetverbinding, en het niet onderbreken van de bekabeling en verbindingen zoals ze oorspronkelijk werden geïnstalleerd.

12.2 Informatief

Je bent verantwoordelijk voor het invoeren en nakijken van deze gegevens in de app:

- je elektriciteitstariefplan en, indien van toepassing, de vaste prijs en de variant met dubbel tarief;
- je installatieadres, voor locatiegebonden diensten zoals weersvoorspellingen;
- de technische configuratie van je Energie-apparatuur, voor zover die al aanwezig was vóór de installatie van de FlexiObox of voor zover er nadien iets aan verandert.

Werken we samen met je energieleverancier, dan kan het zijn dat die de gegevens van je energietariefplan automatisch met ons deelt en bijhoudt. Zo werkt FlexiO op basis van de juiste informatie. Je blijft zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die je deelt met de energieleverancier.

13. Voorwaarden om te verdienen op rPOWER

Verdienen op netbalancing kan niet overal en niet meteen. Er moeten drie dingen kloppen:

1. je apparatuur wordt door LIFEPOWER ondersteund voor netbalancing, is door je distributienetbeheerder gecertificeerd en goedgekeurd voor netaansluiting, en heeft metingen die voor afrekening aanvaard zijn door de transmissienetbeheerder. Niet alle compatibele apparatuur is standaard geschikt voor zowel besparen als verdienen;
2. je distributienetbeheerder keurt je individuele afnamepunt goed voor deelname. Daarna kunnen we je opnemen in een geaggregeerd Virtueel Afnamepunt: we bundelen meerdere afnamepunten in één punt om aan de balanceringsdiensten te kunnen deelnemen;
3. LIFEPOWER doorloopt een kwalificatieprocedure om de metingen, de communicatie en de reacties van je apparatuur te controleren.

Ook het SMR3-meetregime moet op je digitale meter actief staan (artikel 11.2).

Pas nadat deze stappen succesvol doorlopen zijn, is je installatie gekwalificeerd.

Gekwalificeerd zijn betekent dat je *kan* deelnemen, niet dat je op elk moment deelneemt. FlexiO bepaalt wanneer en of deelnemen zinvol is.

14. Toelating om je apparatuur aan te sturen

Door deze voorwaarden te aanvaarden ga je ermee akkoord dat LIFEPOWER optreedt als Flexibility Service Provider en je Energie-apparatuur efficiënt inzet om, naar best vermogen en met redelijke inspanningen, besparingen en opbrengsten te realiseren.

FlexiO gebruikt je apparatuur nooit buiten de technische grenzen waarvoor ze ontworpen is, en kan de fysieke toestand van je apparatuur dus niet schaden (behoudens slijtage door normaal verbruik).

Stelt een fabrikant dat je garantie vervalt omdat een dienst van een derde partij zoals FlexiO het toestel aanstuurt, dan helpen we je die claim te weerleggen, de apparatuur is immers ontworpen om verbinding te maken en dergelijke communicatie te ontvangen. Een gunstige uitkomst kunnen we niet garanderen. LIFEPOWR is in geen geval verantwoordelijk voor het verlies van garantie op je Energie-apparatuur door het gebruik van FlexiO.

Geld

15. Rapportering en betalingen

We rapporteren maandelijks in euro's over je besparingen en je opbrengsten.

Je besparingen op de elektriciteitsfactuur berekenen we als het verschil tussen je huidige situatie, met de sturing van FlexiO, en een referentiesituatie zonder Energie-apparatuur waarin je alles van het net afneemt, gewaardeerd aan een standaard variabele prijs. We berekenen die besparingen onafhankelijk van je energieleverancier; ze verschijnen niet als lijn op je elektriciteitsfactuur. De berekening gebeurt op basis van de gegevens die in het FlexiO-systeem beschikbaar zijn en is afhankelijk van de juistheid daarvan.

Je opbrengsten uit balanceringsdiensten vloeien voort uit wat LIFEPOWR daarvoor ontvangt, en volgen de betalingsvoorwaarden en uitbetalingsschema's van de partijen aan wie wij flexibiliteit leveren:

- **op FlexiO Go** schrijven we de opbrengsten van rPOWR 3 maanden na afloop van de desbetreffende maand over op je rekening;
- **op FlexiO Max** worden ze verrekend op je energiefactuur van de maand waarop ze van toepassing zijn.

Je abonnementsvergoeding wordt geïnd volgens het abonnement waarop je bent ingeschreven: € 9,95 per maand inclusief 21 % btw op Go na de eerste 12 maanden, of € 0 op Max.

16. Altijd betere prestaties dan zonder sturing

Het doel is dat je, bij een juist geconfigureerde en functionerende FlexiO-installatie, beter uitkomt dan dezelfde installatie zonder slimme sturing.

Elke maand, per woning, vergelijken we wat jij aan FlexiO overhoudt met de referentiesituatie: dezelfde installatie die gebruikmaakt van reële maximale zelfconsumptie. Zit je eronder, dan loopt er waarschijnlijk technisch iets niet correct en zal een FlexiO-expert samen met jou en je installatiepartner je installatie analyseren om de fout te achterhalen.

In de MyFlexiO-app zie je die vergelijking terug, zodat je zelf kan volgen wat de sturing heeft opgebracht.

De correcte werking van je installatie kan FlexiO zelf niet garanderen, vanwege de afhankelijkheid van materialen, connectiviteit en installaties die buiten ons beheer en verantwoordelijkheid vallen.

17. Belastingen en heffingen

Je bent verantwoordelijk voor de betaling van alle toepasselijke belastingen, vergoedingen en heffingen, onder welke benaming ook, die worden opgelegd op of berekend op basis van de levering of het gebruik van de FlexiO-Diensten. Bedragen die we in deze voorwaarden vermelden voor particuliere klanten zijn inclusief btw. Opbrengsten gerealiseerd door netbalanceringsdiensten zijn voor particulieren vrijgesteld van btw.

18. Wijzigingen aan prijs en voorwaarden

We kunnen de abonnementsprijs of deze voorwaarden steeds wijzigen. Je hoort dat minstens één maand vooraf, via e-mail en via de MyFlexiO-app, waarbij je wordt verzocht om de nieuwe abonnementsprijs en/of voorwaarden te aanvaarden. De nieuwe abonnementsprijs en voorwaarden gelden pas vanaf de maand na de melding ervan.

Ben je niet akkoord, dan kan je binnen die maand met onmiddellijke ingang opzeggen, zonder kosten of schadevergoeding. Blijf je FlexiO gebruiken, dan gaan we ervan uit dat je de nieuwe prijs en/of nieuwe voorwaarden aanvaardt.

Stoppen

19. Duur, opzegging en beëindiging

19.1 Wanneer het begint

We leveren de FlexiO-Diensten vanaf je aanvaarding van deze voorwaarden en zodra je FlexiObox correct geactiveerd is bij jou thuis.

19.2 Jij zegt op

Je zegt op via het contactformulier op flexio.energy.

Op FlexiO Go geldt een opzegtermijn van één maand. Je abonnement stopt op de eerste kalenderdag van de volgende abonnementsperiode. Bij wege van illustratie: indien je het lopende abonnement opzegt op 20 februari 2027, zal jouw abonnement doorlopen voor de maand maart 2027 (met laatste dag 31 maart 2027) en stoppen met ingang van 1 april 2027.

Op FlexiO Max geldt dezelfde opzegtermijn van één maand voor FlexiO zelf. Je energiecontract is een aparte overeenkomst met je leverancier: daarvoor gelden hun

voorwaarden en hun opzegtermijn. FlexiO opzeggen beëindigt je energiecontract niet, en je energiecontract opzeggen beëindigt FlexiO niet, maar het brengt je wel van Max naar Go, zoals benoemd in artikel 9.2.

Opbrengsten uit de periode vóór je opzegging worden nog afgerekend volgens artikel 15.

19.3 Na je opzegging

De overeenkomst met LIFEPOWR is beëindigd, wij sturen je installatie niet meer aan.

19.4 Wij zeggen op

LIFEPOWR heeft het recht om je gebruik van de FlexiO-Diensten op elk moment te beëindigen met een opzegtermijn van één maand en zonder dat er een vergoeding verschuldigd is.

Modus en sturing

Als je FlexiObox actief is, staat hij in Normal mode. Afhankelijk van je configuratie doet je systeem hierbij mee aan netbalancering voor netbeheerder en/of energieleverancier.

Automatische onderbreking (Suspend)

Is je FlexiObox langer dan 72 uur offline, of reageert je installatie voor 72 uur niet correct op de door FlexiO aangegeven sturingscommando's (door redenen die niet rechtstreeks aan LIFEPOWR zijn toe te schrijven), dan schakelt FlexiO automatisch over naar de Suspend mode. Je systeem werkt dan tijdelijk op zijn standaard zelfverbruik-instellingen en neemt niet meer deel aan netbalancering. Je abonnementskosten blijven ongewijzigd doorlopen.

Automatische deactivering (Inactive)

Blijft je installatie meer dan 3 volledige kalendermaanden ononderbroken in Suspend mode staan, dan wordt je FlexiObox automatisch inactief gezet. Vanaf dat moment worden geen abonnementskosten meer aangerekend en verwerkt LIFEPOWR geen gegevens meer van je installatie.

We behouden ons ook het recht voor om de FlexiO-Diensten of een deel daarvan bij te werken, te wijzigen, op te schorten of stop te zetten, of om onze partners in een bepaald land te wijzigen. Artikel 18 vindt hierbij toepassing, zodat je, volgend op onze kennisgeving, de overeenkomst met onmiddellijke ingang kan stopzetten. Vloeit zo'n wijziging evenwel voort uit wetgeving of een overheidsbevel, dan zal de wijziging meteen gelden en heb je de mogelijkheid om het abonnement op te zeggen overeenkomstig artikel 19.2.

20. Herroepingsrecht

Dit artikel geldt alleen voor consumenten.

Je inschrijving is een overeenkomst op afstand: ze wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zonder dat LIFEPOWR en jij samen fysiek aanwezig zijn, en met uitsluitend communicatie op afstand tot en met het moment van de overeenkomst.

Je hebt **14 dagen** om ervan af te zien, te rekenen vanaf de dag waarop je je account aanmaakte en deze voorwaarden aanvaardde.

Wil je dat recht uitoefenen, dan meld je dat binnen die termijn via het contactformulier op flexio.energy, met het modelformulier in bijlage 1 bij deze voorwaarden. We bevestigen de ontvangst onverwijld per e-mail.

Wat we wel en niet garanderen

21. Wat we niet garanderen

LIFEPOWR verklaart en garandeert dat zij de FlexiO-Diensten op een professionele en vakkundige manier levert, overeenkomstig de toepasselijke sectornormen.

Daarnaast werken we met echte markten, echt weer en echte apparatuur. Daarom, in gewone taal:

- **we garanderen geen bedrag.** Niet op Go, niet op Max. Simulaties en berekeningen vooraf zijn indicatief, en aan onze berekeningen over het optimale gebruik van je apparatuur kan je geen rechten ontleen;
- **we garanderen geen ononderbroken werking.** Valt je internetverbinding weg of staat je FlexiObox uit, dan kan FlexiO niet sturen en dus niet besparen of verdienen. We garanderen evenmin dat FlexiO aan al je vereisten voldoet of zonder vertraging of fout werkt;
- **we sturen je apparatuur nooit buiten de grenzen waarvoor ze ontworpen is.** Betwist een fabrikant je garantie toch omdat een derde partij het toestel aanstuurt, dan helpen we je die claim weerleggen, zonder de uitkomst te kunnen garanderen;
- **opbrengsten kunnen achteraf gecorrigeerd worden** wanneer meetgegevens bijgesteld worden of wanneer deelname aan een balanceringsdienst is mislukt.

BEHALVE ZOALS HIERIN UITDRUKKELIJK BEPAALD, GEEFT LIFEPOWR GEEN ENKELE GARANTIE OF VERKLARING VAN WELKE AARD OOK, UITDRUKKELIJK, IMPLICIET, WETTELIJK OF ANDERSZINS, EN WIJST ZIJ ALLE IMPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIIP VAN ELKE IMPLICIETE GARANTIE VAN VERKOOPBAARHEID, EIGENDOMSTITEL OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL.

Deze uitsluitingen doen geen afbreuk aan je wettelijke rechten als consument.

22. Beperking van aansprakelijkheid

LIFEPOWR is niet aansprakelijk voor onrechtstreekse, incidentele, bijzondere of gevolgschade. LIFEPOWR is evenmin aansprakelijk voor het niet behalen van besparingen, winst of inkomsten door het gebruik van de FlexiO-Diensten indien dit niet het rechtstreekse gevolg is van een gebrek in de FlexiO-Diensten zelf maar (bijvoorbeeld) als gevolg van:

- elke afwijking van je technische of informatieve verantwoordelijkheden uit artikel 12;
- het invoeren van verkeerde gegevens in de mobiele app of de webapp;

- elk misbruik van de mobiele app of de webapp;
- elke onderbreking in de dataverbindingen tussen de FlexiObox en je Energie-apparatuur;
- schade aan je woning of je Energie-apparatuur doordat de apparatuur zich anders gedraagt dan verwacht, bijvoorbeeld door gewijzigde weersomstandigheden of een andere oorzaak.

De totale aansprakelijkheid van LIFEPOWR voor alle schade die voortvloeit uit of verband houdt met de levering van de FlexiO-Diensten, op contractuele of buitencontractuele grondslag of anderszins, bedraagt in geen geval meer dan 2.500 EUR. Deze beperking geldt niet in geval van bedrog, opzettelijke fout of zware fout, noch, behoudens overmacht, in geval van niet-uitvoering van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van deze overeenkomst vormt, noch in de gevallen waarin de wet een beperking van aansprakelijkheid verbiedt.

Je erkent en aanvaardt dat LIFEPOWR niet aansprakelijk is voor schade die voortvloeit uit een mogelijk verlies van garanties op je Energie-apparatuur door het gebruik van de FlexiO-Diensten, behalve in geval van bedrog, opzettelijke fout of zware fout van LIFEPOWR, of, behoudens overmacht, voor de niet-uitvoering van een verbintenis die één van de voornaamste prestaties van deze overeenkomst vormt.

23. Overmacht

LIFEPOWR wordt verontschuldigd voor elke vertraging of tekortkoming in de uitvoering van de FlexiO-Diensten, voor zover die veroorzaakt wordt door natuurbrand, overstroming, ontploffing, oorlog, staking, embargo, overheidsvereisten, burgerlijke of militaire autoriteiten, epidemie, natuurgeweld of een andere oorzaak buiten onze redelijke controle (een "Geval van Overmacht"). De levering wordt dan geschorst tot het Geval van Overmacht is weggenomen.

Verhindert een Geval van Overmacht ons langer dan drie (3) aaneengesloten maanden onze verplichtingen na te komen, dan kan je het gebruik van de FlexiO-Diensten onmiddellijk beëindigen, zonder vergoeding en zonder opzegtermijn.

Rechten, gegevens en het juridische kader

24. Licentie en intellectuele eigendom

24.1 Je licentie op FlexiO

Voor de duur van je gebruik van de FlexiO-Diensten verleent LIFEPOWR je, uitsluitend als Klant, een niet-exclusieve, overdraagbare licentie om de FlexiO-Diensten te gebruiken waarop je bent ingeschreven, na betaling van de vereiste abonnementsvergoeding en wanneer de FlexiObox correct geïnstalleerd is.

Je verbindt je er uitdrukkelijk toe om geen elementen van de intellectuele eigendom van LIFEPOWR te wijzigen, aan te passen of te corrigeren, en om die niet op te splitsen, te

decompileren of daarop enige gelijkaardige handeling te stellen. Deze verplichting blijft gelden na de beëindiging van je gebruik van FlexiO.

24.2 FlexiObox en FlexiO-Diensten

LIFEPOWR bezit en behoudt alle rechten, titels en belangen, met inbegrip van alle intellectuele-eigendomsrechten, in en op de FlexiObox en alle software die zij heeft ontwikkeld met betrekking tot de FlexiO-Diensten, evenals op alle afgeleide werken, wijzigingen of verbeteringen daarvan.

Je erkent dat LIFEPOWR de enige en exclusieve eigenaar is en blijft van die rechten, en dat je geen handeling zult stellen die daarmee wezenlijk in strijd is of die ze betwist of aantast.

Voor alle duidelijkheid: niets in dit artikel raakt jouw eigendom van de FlexiObox zelf.

24.3 Verwerkte energiegelgegevens

LIFEPOWR behoudt alle rechten in en aanspraken op LIFEPOWR-Gegevens, dat wil zeggen alle gegevens met betrekking tot LIFEPOWR of haar activiteiten. LIFEPOWR is gerechtigd de gegevens die wij van jou krijgen bij of omwille van het leveren van de FlexiO-Diensten, zoals je demografische gegevens, je verbruiksgegevens en je dienstenhistoriek te behouden, ook na de beëindiging van de samenwerking, zonder afbreuk te doen aan de toepasselijke regels inzake de verwerking van persoonsgegevens, die LIFEPOWR te allen tijde zal respecteren.

Wil je FlexiO niet langer gebruiken, ook niet de gratis versie, dan kan je ons via het contactformulier uitdrukkelijk vragen alle gegevens van je installatie en je accountinformatie te verwijderen. In dat geval wordt je volledige account verwijderd en worden er geen FlexiO-Diensten meer aangeboden.

25. Je persoonsgegevens

LIFEPOWR hecht veel waarde aan je privacy en verwerkt je persoonsgegevens in overeenstemming met de relevante regelgeving. Ons Privacybeleid staat op flexio.energy. We verwerken je persoonsgegevens uitsluitend voor de doeleinden en op de wijze die daarin bepaald zijn.

Waar de verwerking van je persoonsgegevens noodzakelijk is voor de uitvoering van deze voorwaarden, is het verstrekken ervan een voorwaarde om deze overeenkomst aan te gaan. Weiger je of laat je na die gegevens te verstrekken, dan kunnen wij de FlexiO-Diensten niet leveren en hebben wij het recht deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder dat een vergoeding verschuldigd is.

Om je de balanceringsdiensten te kunnen leveren, moeten je gegevens gedeeld worden met de betrokken derde partijen: je energieleverancier, de Balance Responsible Party (BRP), de distributienetbeheerder (DSO), de transmissienetbeheerder (TSO) en de Balancing Service Provider (BSP). Ook die partijen verwerken je persoonsgegevens in overeenstemming met de regelgeving en volgens hun eigen privacybeleid. We raden je aan dat beleid te raadplegen, en bezorgen je op je eerste verzoek een digitale kopie.

26. Marketingcommunicatie

Marketingcommunicatie, nieuwsbrieven, productupdates, promoties, sturen we alleen naar Klanten die daarvoor uitdrukkelijk en afzonderlijk toestemming hebben gegeven.

- **Toestemming.** Bij het aanvragen van een demo, een simulatie of een andere dienst krijg je de keuze om je in te schrijven. Die keuze is volledig vrij en heeft geen invloed op je toegang tot de aangevraagde dienst.
- **Intrekken.** Je kan je toestemming op elk moment intrekken via de uitschrijfinstructies in de communicatie, of door ons te contacteren.
- **Naleving.** Alle marketingcommunicatie verloopt volgens de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming, zoals beschreven in ons Privacybeleid.

27. Overige bepalingen

27.1 Regulatorische goedkeuring

Deze voorwaarden zijn onderworpen aan en worden beheerst door alle toepasselijke regulatorische instanties of andere overheidsinstanties die bevoegd zijn voor het voorwerp ervan. Is er voor een handeling, taak of verplichting een goedkeuring of machtiging vereist, dan werken LIFEPOWR en jij samen om die te verkrijgen.

27.2 Volledige overeenkomst

Deze voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het voorwerp ervan en vervangen alle andere overeenkomsten, schriftelijk of mondeling, met betrekking tot de FlexiO-Diensten. LIFEPOWR behoudt zich het recht voor ze eenzijdig te wijzigen, volgens artikel 18.

27.3 Afstand van recht

Geen enkele bepaling wordt geacht te zijn opgegeven, en geen enkele inbreuk of tekortkoming geacht te zijn verontschuldigd, tenzij die afstand of instemming schriftelijk gebeurt en ondertekend is door de partij aan wie ze wordt toegeschreven. Instemming met of afstand van een inbreuk vormt geen instemming met of afstand van een latere inbreuk.

27.4 Gedeeltelijke nietigheid

Wordt een bepaling van deze voorwaarden ongeldig of niet-uitvoerbaar bevonden, dan blijven de overige bepalingen gelden en worden deze voorwaarden geïnterpreteerd alsof ze de ongeldige bepaling niet bevatten. Is die bepaling een essentieel element, dan onderhandelen de partijen te goeder trouw over een aanpassing die wettelijk, geldig en uitvoerbaar is en die de oorspronkelijke commerciële bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

28. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze voorwaarden worden geïnterpreteerd, uitgelegd en toegepast overeenkomstig het Belgische recht, zonder rekening te houden met de beginselen van internationaal privaatrecht. De partijen komen overeen dat de hoven en rechtbanken van Antwerpen, afdeling Antwerpen, uitsluitend bevoegd zijn om elk geschil of elke vordering te beslechten die voortvloeit uit of verband houdt met deze voorwaarden, het voorwerp of de totstandkoming ervan, met inbegrip van buitencontractuele geschillen of vorderingen. Dit doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument op grond van Verordening (EU) nr. 1215/2012 en artikel 624, 1°, 2° en 3° van het Belgisch Gerechtelijk Wetboek. Dit betekent dat je als consument kan kiezen om een procedure te starten bij de rechtbank van je eigen woonplaats, in plaats van in Antwerpen.

Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als je de overeenkomst wil herroepen.)

Aan: LIFEPOWR NV, Duboisstraat 39/8, 2060 Antwerpen, via het contactformulier op flexio.energy

Ik/wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst herroep/herroepen (*): de FlexiO-Dienst (abonnement: FlexiO Go / FlexiO Max (*))

- Besteld op / aanvaard op (*): _____
- Naam consument(en): _____
- Adres consument(en): _____
- EAN-nummer: _____
- Handtekening consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

- Datum: _____

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.