

## Modelcontractvoorwaarden voor bepaalde tijd met vaste tarieven

### Artikel 1 Energielevering

Met dit Modelcontract kiest u voor vaste tarieven en een bepaalde looptijd. Pure Energie Levering B.V. levert 100% groene stroom uit Nederland.

### Artikel 2 Tarieven en betaling

Het overeengekomen tarief, kosten en eventuele vergoeding zijn opgenomen in de Bevestigingsbrief en kunt u inzien in Mijn Pure Energie of de Pure Energie app.

#### 2.1 Wijzigingen belastingen, heffingen en kosten distributiesysteembeheerder

U sluit met Pure Energie Levering B.V. een modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven. De tarieven die wij met u overeenkomen staan daarom vast tijdens de looptijd van dit modelcontract en kunnen niet tussentijds worden gewijzigd. Er geldt echter een uitzondering voor wijzigingen die de overheid doorvoert in belastingen, heffingen en toeslagen en voor wijzigingen van de kosten van de distributiesysteembeheerder (netbeheerder), die van toepassing zijn op uw overeenkomst; deze wijzigingen worden wel aan u doorberekend. Deze wijzigingen mogen worden doorberekend vanaf het moment dat deze door de overheid vastgesteld, officieel gepubliceerd en in werking getreden zijn of door de distributiesysteembeheerder zijn vastgesteld.

#### 2.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden verbonden aan het leveren van energie, naast hetgeen dat is beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 én in de Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan micro-ondernemingen 2026, zijn:

- Bij betaling via acceptgiro geldt een betalingstermijn van 14 dagen.
- Bij automatische incasso vindt afschrijving plaats op de door Pure Energie Levering B.V. aangegeven datum.

#### 2.3 Waarborgsommen/financiële garanties

Pure Energie Levering B.V. spreekt alleen een waarborgsom/financiële garantie met u af, nadat wij u voor het sluiten van het contract hierover en de daarbij geldende voorwaarden hebben geïnformeerd. In dat geval vindt u deze afspraak ook in de Bevestigingsbrief modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven.

### Artikel 3 Looptijd

Het contract heeft een looptijd van twaalf maanden.

#### 3.1 Start levering

Het moment waarop de levering start wordt met u overeengekomen. In de Bevestigingsbrief wordt de overeengekomen startdatum bevestigd.

## Modelcontractvoorwaarden

### Modelcontractvoorwaarden voor bepaalde tijd met vaste tarieven

#### 3.2 Bedenktijd

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen het contract te annuleren. De bedenktijd eindigt 14 dagen na de ontvangst van uw Bevestigingsbrief. Om gebruik te maken van uw recht op bedenktijd, moet u ons,  
Pure Energie Levering B.V.  
Postbus 3141  
7500 DC Enschede  
telefoonnummer: 088 101 3000  
e-mailadres: info@pure-energie.nl

(bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing het contract te annuleren. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde "modelformulier voor ontbinding/herroeping", maar bent hiertoe niet verplicht.

Om van de bedenktijd gebruik te maken volstaat het om uw mededeling betreffende uw annulering te verzenden voordat de bedenktijd eindigt.

#### *Leveringskosten na start levering indien u gebruik maakt van de bedenktijd*

Wanneer u tijdens de bedenktijd gebruik maakt van uw wettelijk recht om het contract te annuleren nadat de levering is begonnen bent u voor het reeds geleverde een vergoeding verschuldigd op voorwaarde dat u

- uitdrukkelijk, en, indien het contract buiten de verkoopruimte is gesloten, schriftelijk of op andere duurzame gegevensdrager, heeft verzocht om tijdens de bedenktijd met levering te beginnen; en
- bent geïnformeerd over het feit dat u de kosten voor levering moet betalen als u besluit gebruik te maken van uw recht op bedenktijd

#### 3.3 Einde looptijd

Uw contract eindigt op de datum die is opgenomen in de Bevestigingsbrief onder "Einddatum contract". Indien uw contract eindigt:

- Kunt u ervoor kiezen om een nieuw contract af te sluiten bij uw leverancier of bij een andere leverancier van uw keuze. Indien uw nieuwe contract start voor de einddatum van uw contract, dan kan Pure Energie Levering B.V. een opzegvergoeding in rekening brengen.
- U dient tijdig voor het einde van uw contract zelf actie te ondernemen om een nieuw contract af te sluiten. U kunt hierover contact opnemen met een leverancier van uw keuze of een of meerdere prijsvergelijkingswebsite raadplegen.
- Als u zelf geen nieuw contract afsluit, komt uw leverancier nu voor alsdan met u overeen dat uw contract automatisch wordt omgezet in het contract van uw leverancier met variabele tarieven voor onbepaalde tijd, waarbij de leverancier u gelet op de opzegtermijn tijdig de transparante, redelijke en passende voorwaarden en tarieven toezendt. Dit voorkomt dat de levering stopt. U kunt het nieuwe contract van uw leverancier met variabele tarieven voor onbepaalde tijd te allen tijde beëindigen met inachtneming van de in dat nieuwe contract overeengekomen opzegtermijn.

## Modelcontractvoorwaarden

### Modelcontractvoorwaarden voor bepaalde tijd met vaste tarieven

#### 3.4 Opzegging en opzegvergoeding

##### *Opzegging*

- U kunt dit contract beëindigen bij Pure Energie Levering B.V. of via uw nieuwe leverancier. De opzegtermijn bedraagt 5 werkdagen.
- Wanneer u de opzegging niet via uw nieuwe leverancier laat doen, maar zelf wenst op te zeggen, dan kunt u dit schriftelijk per post, telefonisch, online of e-mail doen bij Pure Energie Levering B.V. via de onder 3.2 genoemde gegevens.

##### *Opzegvergoeding*

Indien u dit modelcontract beëindigt voor de einddatum van dit contract, dan kan uw leverancier een opzegvergoeding in rekening brengen, daarom is het van belang dat u weet of en zo ja welke kosten uw leverancier in dat geval in rekening brengt.

De opzegvergoeding wordt berekend volgens de volgende formule:  $\text{Opzegvergoeding} = (\text{contractprijs} - \text{prijs referentieproduct}) \times \text{resterende hoeveelheid}$

Pure Energie Levering B.V. hanteert voor de berekening van de resterende hoeveelheid de volgende berekeningswijze: Volume aan m<sup>3</sup> (gas) en/of kWh (elektriciteit) dat Pure Energie Levering B.V. gedurende de looptijd nog zou leveren gebaseerd op de door de distributiesysteembeheerder verwachte jaarverbruiken.

Het referentieproduct voor de berekening van de opzegvergoeding is: "Modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven". De actuele prijs van het referentieproduct kunt u vinden op [www.pure-energie.nl/opzeggen](http://www.pure-energie.nl/opzeggen).

In de volgende situaties wordt de opzegvergoeding verlaagd of op 0 vastgesteld:

- Het tarief van het referentieproduct op moment van opzeggen gelijk of hoger is dan het tarief behorende bij het nog lopende en op te zeggen contract;
- De distributiesysteembeheerder de aansluiting heeft verwijderd (gesloopt);
- De overeenkomst tussentijds wordt beëindigd door het overlijden van de afnemer, nadat Pure Energie Levering B.V. een kopie akte van overlijden heeft ontvangen;
- De overeenkomst wordt meeverhuisd naar de nieuwe woning;
- De overeenkomst wordt beëindigd vanwege een verhuizing met medische grondslag.

U hoeft de hoogte van uw opzegvergoeding niet zelf te berekenen. Als u hierom vraagt, vertelt Pure Energie Levering B.V. u wat uw opzegvergoeding is. Daarnaast kunt u een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding zelf opvragen via Mijn Pure Energie of de Pure Energie app.

Meer informatie over de opzegvergoeding en een rekenvoorbeeld, vindt u op [www.pure-energie.nl/opzeggen](http://www.pure-energie.nl/opzeggen).

## Modelcontractvoorwaarden

### Modelcontractvoorwaarden voor bepaalde tijd met vaste tarieven

#### Artikel 4 Privacy

Pure Energie Levering B.V. verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Uw gegevens gebruiken wij voor het accepteren van uw aanvraag, het uitvoeren van het contract, en risicobeheer. Wij gebruiken uw gegevens ook voor e-mailberichten ter promotie van producten of diensten van Pure Energie Levering B.V.. Dit doen wij alleen als wij u bij de aanvraag in de gelegenheid hebben gesteld aan te geven dat u geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van Pure Energie Levering B.V., en u van deze gelegenheid geen gebruik heeft gemaakt. Wij zullen deze gegevens niet doorverkopen of op andere wijze doorgeven aan derden of aan u e-mailberichten versturen namens derden.

Bij ieder bericht dat u van ons ontvangt zit een mogelijkheid om u af te melden. Dit kan via een afmeldlink in de mail of een verwijzing in het bericht naar een locatie op website [www.pure-energie.nl](http://www.pure-energie.nl) waar u zich kan afmelden. Als u zich heeft afgemeld zullen wij u niet meer benaderen met commerciële e-mailberichten.

Voor overige informatie over het gebruik van persoonsgegevens verwijzen wij naar ons actuele Privacy statement op [www.pure-energie.nl/privacy](http://www.pure-energie.nl/privacy)

#### Artikel 5 Voorwaarden

Op het contract zijn de volgende voorwaarden van toepassing: de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 van Energie- Nederland, de deze Modelcontractvoorwaarden, onze Kwaliteitscriteria en voor zakelijke kleinverbruikers de Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan micro-ondernemingen 2026. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Modelcontractvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen vermeld is in de Modelcontractvoorwaarden.

##### **Algemene Voorwaarden (Bijlage 1.B.1)**

Deze zijn bij alle leveranciers overeenkomstig de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 en de Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan micro-ondernemingen 2026. Deze voorwaarden zijn opgesteld door en onder verantwoordelijkheid van Energie-Nederland.

##### **Kwaliteitscriteria (Bijlage 1.B.2)**

Deze kwaliteitscriteria betreffen de door de leverancier gehanteerde service voorwaarden, zoals de facturatie en waar de klant terecht kan met vragen, klachten en geschillen.

##### **Modelformulier voor ontbinding / herroeping (Bijlage 1.C)**

Dit is het modelformulier voor herroeping/ontbinding als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, onderdeel h, van het Burgerlijk Wetboek.

## Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026

### Inhoud

|   |    |
|---|----|
| <b>HOOFDSTUK I. INTRODUCTIE EN BEGRIPPEN</b> .....                            | 2  |
| Artikel 1 Introductie.....  | 2  |
| Artikel 2 Begrippen .....   | 2  |
| <b>HOOFDSTUK II. OVEREENKOMST</b> .....                                       | 3  |
| Artikel 3 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden .....                         | 3  |
| Artikel 4 Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling ..... | 3  |
| Artikel 5 Registratie type Eindafnemer .....                                  | 3  |
| Artikel 6 Bedenktijd van veertien (14) dagen .....                            | 3  |
| Artikel 7 Opzegging en opzegvergoeding .....                                  | 3  |
| Artikel 8 Voortzetting na einddatum Overeenkomst voor bepaalde tijd .....     | 4  |
| Artikel 9 Communicatie.....   | 5  |
| <b>HOOFDSTUK III. FINANCIËLE AFSPRAKEN</b> .....                              | 5  |
| Artikel 10 Soorten Tarieven.....  | 5  |
| Artikel 11 Waarborgsom .....  | 5  |
| Artikel 12 Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven.....                    | 6  |
| Artikel 13 Periodieke betaling en Afrekening.....                             | 6  |
| Artikel 14 Betaling .....   | 6  |
| <b>HOOFDSTUK IV. WIJZIGINGEN</b> .....  | 7  |
| Artikel 15 Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst .....             | 7  |
| Artikel 16 Overdracht rechten en verplichtingen .....                         | 7  |
| Artikel 17 Wijziging voorwaarden.....   | 8  |
| Artikel 18 Wijziging Tarieven .....   | 9  |
| <b>HOOFDSTUK V. SYSTEEMBEHEER</b> .....                                       | 10 |
| Artikel 19 Systeembeheer .....  | 10 |
| <b>HOOFDSTUK VI. ELEKTRICITEITSMETER EN GASMETER</b> .....                    | 10 |
| Artikel 20 De meter en de meterstanden.....                                   | 10 |
| Artikel 21 Onderzoek aan de meter .....                                       | 10 |
| <b>HOOFDSTUK VII. KLACHTEN</b> .....  | 11 |
| Artikel 22 Bezwaar tegen de Afrekening .....                                  | 11 |
| Artikel 23 Geschillenregeling.....  | 11 |
| Artikel 24 Schade.....  | 11 |
| <b>HOOFDSTUK VIII. DIVERSEN</b> .....   | 12 |
| Artikel 25 Balanceringsverantwoordelijke .....                                | 12 |
| Artikel 26 Nederlands recht.....  | 12 |

## HOOFDSTUK I. INTRODUCTIE EN BEGRIPPEN

### Artikel 1 Introductie

- 1.1 Dit zijn de algemene voorwaarden van Pure Energie Levering B.V. gevestigd te Enschede ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08117244. Hierna ook genoemd "wij" en "ons".

### Artikel 2 Begrippen

- 2.1 *Aansluit- en Transportovereenkomst*: een overeenkomst voor het in werking stellen, in gebruik geven, beheren en onderhouden van een aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas;
- 2.2 *Actieve Afnemer*: een Eindafnemer die binnen een eigen installatie zelfopgewekte elektriciteit verbruikt, opslaat of verkoopt, mits die activiteiten niet zijn belangrijkste commerciële activiteit vormen;
- 2.3 *Afrekening*: de factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit, waaronder tevens de Eindafrekening wordt begrepen;
- 2.4 *Algemene Voorwaarden*: deze algemene voorwaarden;
- 2.5 *Distributiesysteembeheerder*: het bedrijf dat ervoor zorgt dat elektriciteit of gas via het distributiesysteem van leidingen bij de Eindafnemer komt;
- 2.6 *Eindafnemer*: aangeslotene die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen gebruik;
- 2.7 *Eindafrekening*: de bij beëindiging van de levering van elektriciteit en/of gas of de beëindiging van de Overeenkomst aan de Eindafnemer verstrekte factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit;
- 2.8 *Grote Aansluiting*: aansluiting met een doorlaatwaarde groter dan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m3(n) per uur voor gas;
- 2.9 *Huishoudelijk Eindafnemer*: Eindafnemer (die tevens Actieve Afnemer kan zijn) die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen huishoudelijk gebruik;
- 2.10 *Kleine Aansluiting*: aansluiting met een doorlaatwaarde kleiner dan of gelijk aan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m3(n) per uur voor gas;
- 2.11 *Leveringsovereenkomst*: overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of gas aan een Eindafnemer door ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leveringsovereenkomst volgt of de afspraken voor elektriciteit en de afspraken voor gas tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn;
- 2.12 *Overeenkomst(en)*: een Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst;
- 2.13 *Schriftelijk(e)*: per post, per e-mail of via enig ander elektronisch communicatiemiddel, waarmee het mogelijk is een bericht te verzenden dat leesbaar en reproduceerbaar is en kan worden opgeslagen;
- 2.14 *Tarieven*: de prijzen voor levering en/of teruglevering van een kilowattuur elektriciteit en/of levering van een kubieke meter gas, en de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering en/of teruglevering in rekening brengen, exclusief belastingen, overheidsheffingen en overheidstoelagen ten behoeve van de Eindafnemer en de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder;
- 2.15 *Terugleveringsovereenkomst*: de overeenkomst op grond waarvan een Actieve Afnemer zelfgeproduceerde elektriciteit verkoopt aan ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leverings- en/of Terugleveringsovereenkomst volgt of de afspraken over levering en teruglevering tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn.

## HOOFDSTUK II. OVEREENKOMST

### Artikel 3 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 3.1 De Algemene Voorwaarden gelden voor (i) de levering van elektriciteit en/of gas en (ii) de teruglevering van elektriciteit en zijn van toepassing op iedere Leveringsovereenkomst en Terugleveringsovereenkomst waarop deze van toepassing zijn verklaard.
- 3.2 In de Overeenkomst kan worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden.

### Artikel 4 Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling

- 4.1 U kunt alleen een Overeenkomst sluiten als u op het adres, waarvoor u de Overeenkomst sluit, een aansluiting heeft op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas en u voor dit adres een Aansluit- en Transportovereenkomst heeft met de Distributiesysteembeheerder.
- 4.2 Voor het aangaan en uitvoeren van de Overeenkomst bent u verplicht om uw voorletters, achternaam, geboortedatum, bankrekeningnummer (IBAN) dat op uw eigen naam staat, woonplaats, leveringsadres, correspondentieadres en indien beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres met ons te delen. Daarnaast bent u verplicht om desgevraagd aan te geven of het leveringsadres ook een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft. Ook bent u verplicht om, indien van toepassing, aan te geven dat het gaat om een additioneel allocatiepunt. U bent ervoor verantwoordelijk dat alle door u opgegeven gegevens juist zijn.
- 4.3 Als u van een andere marktdeelnemer naar ons overstapt, zorgen wij ervoor dat de handelingen die noodzakelijk zijn voor deze overstap worden verricht, waaronder het namens u informeren van de Distributiesysteembeheerder en het opzeggen van uw eventuele bestaande overeenkomst of overeenkomsten voor de levering van elektriciteit en/of gas en/of teruglevering van elektriciteit.

### Artikel 5 Registratie type Eindafnemer

- 5.1 Bij het sluiten van de Overeenkomst moet u bevestigen dat u een Huishoudelijk Eindafnemer bent.

### Artikel 6 Bedenktijd van veertien (14) dagen

- 6.1 Binnen veertien (14) dagen na de dag waarop u de Overeenkomst heeft gesloten, kunt u zonder een reden op te geven nog kosteloos de Overeenkomst beëindigen (de bedenktijd) eventueel met gebruikmaking van het daarvoor bestemde modelformulier dat wij u apart zullen verstrekken.
- 6.2 Gedurende deze veertien (14) dagen bedenktijd wordt nog geen elektriciteit en/of gas aan u geleverd en kunt u nog geen elektriciteit terugleveren. Wilt u dat de levering of teruglevering begint voordat de bedenktijd voorbij is, dan kunt u dit uitdrukkelijk verzoeken.
- 6.3 Als in de periode van veertien (14) dagen bedenktijd elektriciteit en/of gas aan u is geleverd en/of elektriciteit door u is teruggeleverd en u beëindigt de Overeenkomst op grond van Artikel 6.1, dan bent u verschuldigd: (a) de in de Overeenkomst opgenomen Tarieven voor de levering en teruglevering die heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de oproeping van dit beëindigingsrecht, (b) belastingen, (c) overheidsheffingen en (d) overheidstoelagen ten behoeve van de Eindafnemer en (e) de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Wij zijn in dat geval de Tarieven voor de reeds teruggeleverde elektriciteit verschuldigd.

### Artikel 7 Opzegging en opzegvergoeding

- 7.1 In de Overeenkomst staat of deze een einddatum heeft (Overeenkomst voor bepaalde tijd) of niet (Overeenkomst voor onbepaalde tijd).

#### *Overeenkomst voor bepaalde tijd*

- 7.2 U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd opzeggen per de einddatum met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.

- 7.3 U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd ook opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum. Wij mogen u in dat geval conform wet- en regelgeving een opzegvergoeding in rekening brengen als aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Meer informatie hierover staat in de toelichting bij de Overeenkomst en in onze productvoorwaarden bij uw Overeenkomst.
- 7.4 Indien wij een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd conform wet- en regelgeving opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum vanwege wanbetaling, fraude of misbruik door u, dan mogen wij onder bepaalde voorwaarden ook een opzegvergoeding in rekening brengen. Meer informatie hierover staat in de toelichting bij de Overeenkomst en in onze productvoorwaarden bij uw Overeenkomst.

#### *Overeenkomst voor onbepaalde tijd*

- 7.5 Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.

#### *Bijzondere opzegebepalingen*

- 7.6 In artikelen 8.4, 16.2, 17.5, 17.6 en 18.10 zijn bepalingen opgenomen die maken dat u (ook) in bepaalde bijzondere situaties de Overeenkomst kunt opzeggen.

#### *Meerdere Overeenkomsten*

- 7.7 Indien u een afzonderlijke Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst voor elektriciteit heeft en/of een afzonderlijke Leveringsovereenkomst voor gas, dan kunt u deze afzonderlijke Overeenkomsten los van elkaar opzeggen op basis van de Artikelen 7.2-7.6.
- 7.8 Indien u slechts één van de Overeenkomsten opzegt, dan loopt of lopen de andere Overeenkomst(en) die u niet opzegt door onder de daarvoor al geldende voorwaarden.

## **Artikel 8 Voortzetting na einddatum Overeenkomst voor bepaalde tijd**

Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas aan u onbedoeld en onverwacht eindigt. Daarom spreken we het volgende af:

- 8.1 Indien uw Overeenkomst voor bepaalde tijd haar overeengekomen einddatum bereikt en u vóór die datum niet:
- (a) met ons een nieuwe Overeenkomst bent aangegaan; of
  - (b) bij een andere leverancier een leveringsovereenkomst en/of terugleveringsovereenkomst voor hetzelfde allocatiepunt bent aangegaan; of
  - (c) aan ons hebt laten weten de Overeenkomst te willen laten eindigen op de einddatum;
- dan zetten wij de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag direct volgend op de einddatum voort onder de volgende voorwaarden:
- (d) uw Overeenkomst loopt vanaf die dag voor onbepaalde tijd;
  - (e) vanaf die dag gelden de door ons gehanteerde voorwaarden die van toepassing zijn op een Overeenkomst voor onbepaalde tijd; en
  - (f) vanaf die dag gelden voor u variabele Tarieven die vervolgens gedurende de verdere looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd op grond van Artikel 18.
- 8.2 Wij informeren u uiterlijk een (1) maand voor de einddatum van de Overeenkomst voor bepaalde tijd Schriftelijk over:
- (a) de aankomende einddatum; en
  - (b) welke opties u heeft (zie hierboven onder Artikel 8.1.a, 8.1.b en 8.1.c); en
  - (c) wat de (rechts)gevolgen zijn als u niets laat weten (zie hierboven onder Artikel 8.1.d, 8.1.e en 8.1.f);
  - (d) indien deze afwijken van de reeds geldende bepalingen: de bepalingen voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas die van toepassing zijn vanaf de dag volgend op de einddatum; en
  - (e) wat de hoogte is van de variabele Tarieven vanaf de dag volgend op de einddatum voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en het feit dat deze variabele Tarieven periodiek kunnen worden gewijzigd (zie Artikel 18.4, 18.5, 18.9, 18.10).

- 8.3 U mag na de voortzetting de Overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde kosteloos opzeggen met een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen (zie Artikel 7.5).
- 8.4 U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd, na ontvangst van de kennisgeving, ook kosteloos opzeggen per de overeengekomen einddatum.

## Artikel 9 Communicatie

- 9.1 Onze communicatie met u verloopt via elektronische weg.
- 9.2 U kunt verzoeken om de communicatie per gewone post te laten verlopen. Als wij het verzoek accepteren, dan kunnen wij u hiervoor de kosten in rekening brengen die wij daarvoor maken.

## HOOFDSTUK III. FINANCIËLE AFSPRAKEN

### Artikel 10 Soorten Tarieven

- 10.1 In de Overeenkomst kunnen wij met u verschillende soorten tariefafspraken maken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas.
- 10.2 Voorbeelden van de ten tijde van de totstandkoming van deze Algemene Voorwaarden meest voorkomende tariefafspraken zijn op hoofdlijnen de volgende:
  - (a) Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze vast zijn. In beginsel blijven de Tarieven dan een bepaalde periode gelijk. Dit biedt u zekerheid, omdat de Tarieven gedurende de overeengekomen periode in beginsel niet wijzigen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn. Zo zullen de Tarieven bijvoorbeeld niet stijgen of dalen als prijzen op de beurs stijgen of dalen.
  - (b) Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze variabel zijn en wij deze mogen wijzigen. Hierbij nemen wij een aankondigingstermijn van een (1) maand in acht. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn, omdat deze kunnen stijgen of dalen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
  - (c) Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze dynamisch zijn. De prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of voor een kubieke meter gas zullen de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen. Deze kunnen dan bijvoorbeeld per dag, per uur of per kwartier wijzigen. Daarnaast kunnen wij de vergoedingen en/of kosten wijzigen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn en dat uw Tarieven ook binnen zeer korte tijd kunnen stijgen of dalen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
- 10.3 In Artikel 18 vindt u meer informatie over de wijziging van Tarieven. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst te voorspellen hoe, bijvoorbeeld, uw variabele of dynamische Tarieven zich in de toekomst zullen ontwikkelen en wat daarvan de financiële impact voor u zal zijn. Dat komt mede door het feit dat uw Overeenkomst een lange looptijd kan hebben en dus vele jaren kan beslaan. Wij wijzen u er daarom op dat een variabel of dynamisch Tarief aanzienlijke financiële gevolgen voor u kan hebben.

### Artikel 11 Waarborgsom

- 11.1 Als u ons vraagt om elektriciteit en/of gas te leveren dan mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen we besluiten u alleen elektriciteit en/of gas te leveren als u ons een waarborgsom betaalt. Wij kunnen deze waarborgsom vragen bij het sluiten van de Leveringsovereenkomst.
- 11.2 De hoogte van de waarborgsom is passend en redelijk en bedraagt maximaal een derde deel van het totaalbedrag van de verwachte Afrekening voor de geleverde elektriciteit en/of gas en/of teruggeleverde elektriciteit in de twaalf (12) maanden vanaf het afsluiten van de Overeenkomst.

- 11.3 Als onze Leveringsovereenkomst stopt, krijgt u de waarborgsom terug nadat de Eindafrekening is verstuurd. Als u nog geld aan ons moet betalen, dan mogen wij dit verrekenen met de waarborgsom.

## Artikel 12 Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven

- 12.1 In de Aansluit- en Transportovereenkomst staat dat u periodieke bedragen verschuldigd bent voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Indien u een Kleine Aansluiting heeft en wij met u een Overeenkomst voor het primair allocatiepunt hebben, betaalt u deze bedragen aan ons. Wij betalen deze bedragen aan de Distributiesysteembeheerder. Als u de verschuldigde bedragen aan ons heeft betaald, heeft u aan uw betalingsverplichting voor deze bedragen voldaan.
- 12.2 Belastingen en overheidsheffingen die samenhangen met de uitvoering van de Overeenkomst rekenen wij aan u door. Dit zijn bijvoorbeeld energiebelasting en btw.
- 12.3 Mogelijk wijzigen de bedragen die u verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder en de belastingen en overheidsheffingen dan wel de overheidstoelagen ten behoeve van u. Dan verandert ook het bedrag dat wij u in rekening brengen.

## Artikel 13 Periodieke betaling en Afrekening

### Periodiek voorschot

- 13.1 U betaalt periodiek een voorschot voor alle verschuldigde bedragen onder uw Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. U betaalt het voorschot maandelijks.
- 13.2 Wij stellen de hoogte van het voorschot in ieder geval één keer per jaar vast. Daarbij houden wij onder andere rekening met de volgende factoren:
- de Tarieven voor de levering van elektriciteit en/of gas die u op basis van de Leveringsovereenkomst moet betalen en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of gas;
  - de Tarieven voor de eventuele teruglevering van elektriciteit die u op basis van een Terugleveringsovereenkomst van ons ontvangt en verschuldigd bent en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit;
  - de verwachte belastingen en overheidsheffingen die u verschuldigd bent; en
  - de verwachte bedragen die u op jaarbasis verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder.
- 13.3 Wij bevestigen het voorschot in de Overeenkomst. Nadat de Overeenkomst is gesloten, kunnen wij het voorschot wijzigen als de factoren genoemd in Artikel 13.2 daartoe aanleiding geven. In dat geval bevestigen wij het voorschot Schriftelijk.
- 13.4 Als u het voorschot wilt aanpassen, dan kunt u ons daarom verzoeken. Wij kunnen uw verzoek beoordelen aan de hand van de in Artikel 13.2 genoemde factoren. Indien uit deze beoordeling blijkt dat het door u verzochte voorschot ertoe zou leiden dat het voorschot te laag wordt vastgesteld in verhouding tot de te verwachten verschuldigde bedragen, kunnen wij uw verzoek weigeren.

### Afrekening

- 13.5 Tenminste één keer per jaar ontvangt u van ons een Afrekening van de verschuldigde bedragen onder de Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.
- 13.6 U ontvangt binnen zes weken een Eindafrekening als de Overeenkomst eindigt of als u verhuist. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.

## Artikel 14 Betaling

- 14.1 Betaling dient te geschieden op de met u afgesproken betaalwijze. De eventuele kosten van de afgesproken betaalwijze worden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst aan u kenbaar gemaakt. Tevens kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn die verband houden met de afgesproken betaalwijze.

- 14.2 Als u een betalingsregeling bent overeengekomen, dan wel als aan u uitstel van betaling is verleend, bent en blijft u gehouden om zowel de bedragen van de betalingsregeling als de bedragen die u op grond van de Overeenkomst verschuldigd bent tijdig te (blijven) voldoen.
- 14.3 Indien u een bedrag van ons tegoed heeft, terwijl u tevens een openstaand bedrag aan ons verschuldigd bent, is verrekening van deze bedragen door u uitsluitend toegestaan nadat wij expliciet hebben ingestemd met uw verzoek tot verrekening. Wij zullen binnen een redelijke termijn op uw verzoek reageren en onze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 14.4 Indien blijkens de Afrekening wij aan u een bedrag moeten betalen, kunnen wij dat bedrag verrekenen met een schuld van u aan ons.
- 14.5 Als u samen met iemand anders een Overeenkomst bij ons sluit, bent u beiden hoofdelijk verantwoordelijk en aansprakelijk voor nakoming van alle verplichtingen onder deze Overeenkomst. Wij hebben dan recht op nakoming van het geheel tegenover ieder van u op grond van artikel 6:7 BW. Als één van u niet kan betalen en/of niet meer hoeft te betalen volgens de wet, moet de ander het volledige bedrag betalen. Als het verschuldigde door één van u is betaald, hoeft de ander niet meer aan ons te betalen.

## HOOFDSTUK IV. WIJZIGINGEN

### Artikel 15 Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst

- 15.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verstrekt u ons de benodigde informatie om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en/of elektriciteit van u af te nemen, alsmede om de (over en weer) verschuldigde bedragen in rekening te brengen en te kunnen voldoen.
- 15.2 Indien er wijzigingen optreden in uw situatie, of indien er gebeurtenissen plaatsvinden die van belang zijn voor de levering van gas en elektriciteit en/of de teruglevering van elektriciteit, dient u ons hiervan via de elektronische weg onmiddellijk op de hoogte te stellen. Bijvoorbeeld:
  - (a) er is sprake van een wijziging van uw naam, e-mailadres, telefoonnummer of rekeningnummer (IBAN);
  - (b) u wenst de Afrekening op een ander adres te ontvangen;
  - (c) u verwacht in de toekomst aanzienlijk meer of minder elektriciteit en/of gas te gaan verbruiken;
  - (d) u sluit een overeenkomst met een derde partij, zoals een aggregatieovereenkomst, zoals een terugleveringsovereenkomst of een vraagresponsovereenkomst, of maakt een afspraak over het delen van elektriciteit;
  - (e) u laat een additioneel allocatiepunt achter de hoofdmeter realiseren;
  - (f) als uw leveringsadres een woonfunctie of verblijfsfunctie krijgt, dan wel niet langer een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft (zie ook Artikel 4.2).

### Artikel 16 Overdracht rechten en verplichtingen

- 16.1 U kunt de Overeenkomst niet aan iemand anders overdragen in de zin van artikel 6:159 BW. Dit kan alleen als wij daar vooraf Schriftelijk toestemming voor geven. We kunnen nieuwe afspraken maken met de persoon die de Overeenkomst overneemt. Zonder onze Schriftelijke toestemming blijven de rechten en plichten bij u, en blijft u gebonden aan de Overeenkomst.
- 16.2 Wij zijn gerechtigd de Overeenkomst over te dragen in een van de volgende drie gevallen zoals opgenomen in artikel 6:236 aanhef en onder e BW:
  - (a) indien wij de Overeenkomst overdragen, maar wij aansprakelijk blijven voor de volledige nakoming;
  - (b) indien de contractoverneming plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming; of

- (c) indien wij u daarover ten minste dertig (30) dagen voor de overdracht Schriftelijk informeren en waarbij u gedurende die dertig (30) dagen het recht heeft om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden zonder opzegtermijn.
- 16.3 In aanvulling op Artikel 16.2, zijn wij op grond van de Energiewet gerechtigd de Overeenkomst over te dragen in geval van intrekking van onze vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas of in geval van ons faillissement. U bent niet gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen tot het moment:
  - (a) dat de Overeenkomst is overgedragen aan een andere houder van een vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas; of
  - (b) waarop de Overeenkomst van rechtswege eindigt en de noodlevering aanvangt.
- 16.4 Door het aangaan van de Overeenkomst verleent u bij voorbaat uw toestemming voor de overdracht als bedoeld in Artikelen 16.2 en 16.3. Indien een dergelijke overdracht plaatsvindt, informeren wij u hier Schriftelijk over. De tussen u en ons gemaakte afspraken blijven onverkort van kracht, maar gelden vanaf het moment van overdracht tussen u en de derde aan wie de Overeenkomst is overgedragen.

## Artikel 17 Wijziging voorwaarden

- 17.1 Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of levering van gas aan u eindigt. Ook kunnen wij de Overeenkomst slechts in enkele uitzonderlijke gevallen beëindigen. Dit brengt mee dat de looptijd van uw Overeenkomst, als u dat wenst, vele jaren kan beslaan. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst de toekomst te voorspellen, maar wij willen u ook bij veranderingen kunnen blijven voorzien van elektriciteit en/of gas. Daarom spreken we het volgende af:
- 17.2 Wij mogen deze Algemene Voorwaarden overeenkomstig Artikelen 17.2 en 17.3 wijzigen. Onze voorwaarden moeten (ook na wijziging) conform de wet redelijk en transparant zijn.
  - (a) Indien u een Overeenkomst voor bepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien dat nodig is vanwege:
    - (1) een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-) autoriteit; of
    - (2) een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie.
- 17.3 Indien u een Overeenkomst voor onbepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien:
  - (a) de wijziging nodig is vanwege:
    - (1) een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-) autoriteit;
    - (2) een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie; of
  - (b) de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht op grond van technologische of andere ontwikkelingen op de energiemarkt of in de energiesector. Wij mogen maximaal eenmaal per twaalf (12) maanden de Algemene Voorwaarden op deze grond wijzigen.
- 17.4 Wij informeren u Schriftelijk over een voorgenomen wijziging op grond van Artikelen 17.2 en 17.3 uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Deze kennisgeving bevat ten minste:
  - (a) de tekst van de voorgenomen wijziging en een geconsolideerde versie van de gewijzigde voorwaarden;
  - (b) een duidelijke en begrijpelijke toelichting op de wijziging en de gevolgen daarvan voor u;
  - (c) de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden; en
  - (d) een duidelijke vermelding van uw recht om de overeenkomst op te zeggen zoals beschreven in Artikel 17.5 of 17.6.
- 17.5 U kunt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.

- 17.6 U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn. Alleen als wij verplicht zijn onze Algemene Voorwaarden te wijzigen of de wijziging geen nadelige gevolgen heeft voor uw rechten of verplichtingen, dan mogen wij u overeenkomstig Artikel 7 een opzegvergoeding in rekening brengen.

## Artikel 18 Wijziging Tarieven

- 18.1 Onze Tarieven moeten op grond van artikel 2.5 Energiewet altijd redelijk en transparant zijn. De Autoriteit Consument en Markt houdt hier op grond van de wet toezicht op.
- 18.2 Voor een beschrijving van verschillende soorten tariefafspraken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en de financiële gevolgen van deze tariefafspraken, verwijzen wij naar Artikel 10. De voor u geldende tariefafspraken vindt u in de Overeenkomst.

### Vaste Tarieven

- 18.3 Vaste Tarieven mogen wij uitsluitend wijzigen indien en voor zover dat met u in de Overeenkomst is afgesproken. Hoe wij u daarover informeren en onder welke voorwaarden u kunt opzeggen staat ook in de Overeenkomst.

### Variabele Tarieven

- 18.4 Variabele Tarieven mogen wij wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer van de volgende geldige redenen:
- Wijzigingen in onze in- en verkoopprijzen van elektriciteit en gas, die afhankelijk zijn van ontwikkelingen op de energiemarkt, waaronder prijsontwikkelingen op de groothandelsmarkten voor elektriciteit en gas;
  - Veranderingen in onze (verwachte) kosten, zowel kosten die direct verband houden met het betreffende product (zoals certificeringskosten, kosten voor duurzaamheid, herkomstgaranties of emissierechten) als algemene bedrijfskosten (zoals personeelskosten, ICT-kosten, compliance- en auditkosten);
  - Veranderingen in onze prijs- en inkooprisico's, risicopremies, kosten voor leveringszekerheid en ons margebeleid; en
  - Wijzigingen van wet- of regelgeving, besluiten of richtsnoeren van een bevoegde (overheids-) autoriteit of toezichthoudende instantie, een rechterlijke uitspraak.
- 18.5 Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de Tarieven, vindt u deze in de Overeenkomst.

### Dynamische Tarieven

- 18.6 Indien u een Overeenkomst met dynamische Tarieven heeft, staat in onze productvoorwaarden bij de Overeenkomst toegelicht hoe de prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of een kubieke meter gas de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen.
- 18.7 Naast de prijzen voor elektriciteit en/of gas die de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen, betaalt u ons de andere met u afgesproken vergoedingen en kosten. Wij mogen deze vergoedingen en kosten wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer redenen genoemd in Artikel 18.4, onder b, c en d.
- 18.8 Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de vergoedingen en/of kosten, vindt u deze in de Overeenkomst.

### Kennisgeving en mogelijkheid tot opzegging

- 18.9 Bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 informeren wij u Schriftelijk uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de nieuwe Tarieven in werking treden over:
- de nieuwe Tarieven en de ingangsdatum;
  - de redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van de Tarieven;
  - de verwachte financiële impact van de tariefwijziging; en
  - uw recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen zonder opzegtermijn.
- 18.10 U kunt bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 de Overeenkomst kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.

## HOOFDSTUK V. SYSTEEMBEHEER

### Artikel 19 Systeembeheer

- 19.1 De Distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en gas en voor het beheer van het distributiesysteem.
- 19.2 Als wij vanwege overmacht aan onze zijde, bijvoorbeeld als sprake is van een storing op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen, niet aan onze verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst kunnen voldoen, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit en deze omstandigheid geeft u niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden wegens niet-nakoming.

## HOOFDSTUK VI. ELEKTRICITEITSMETER EN GASMETER

### Artikel 20 De meter en de meterstanden

- 20.1 Indien u over een Kleine Aansluiting beschikt, zijn de elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de Distributiesysteembeheerder. Indien u over een Grote Aansluiting beschikt, zijn de elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de meetverantwoordelijke partij. Met behulp van deze meters wordt geregistreerd hoeveel elektriciteit en/of gas u heeft verbruikt en/of hoeveel elektriciteit u heeft teruggeleverd. De verkregen meetgegevens worden gebruikt voor het opstellen van de Afrekening.
- 20.2 U bent verplicht medewerking te verlenen aan het verzamelen van de meterstanden. Indien wij dit noodzakelijk vinden, dan dient u toegang te verschaffen tot de elektriciteits- respectievelijk gasmeter.
- 20.3 Indien u een meter met communicatiefunctie heeft, die op afstand uitleesbaar is, dan ontvangen wij de meterstanden rechtstreeks van de Distributiesysteembeheerder of van de meetverantwoordelijke partij. Indien de meter niet op afstand uitgelezen kan worden, bijvoorbeeld vanwege een storing, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
- 20.4 Indien u een meter zonder communicatiefunctie heeft, of een meter die niet op afstand uitleesbaar is, of u heeft deze communicatiefunctie administratief laten uitschakelen, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
- 20.5 Indien wij de meterstanden niet of niet tijdig van u ontvangen of niet tijdig uit kunnen lezen, zijn wij en de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd uw energieverbruik te schatten en zullen wij het aldus geschatte volume van de geleverde elektriciteit en/of de teruggeleverde elektriciteit en/of het geleverde gas aan u in rekening te brengen middels de Afrekening.
- 20.6 Indien u een allocatiepunt heeft zonder meetinrichting, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de gegevens te verstrekken die wij nodig achten voor het vaststellen van de hoeveelheid geleverde en/of de teruggeleverde elektriciteit.

### Artikel 21 Onderzoek aan de meter

- 21.1 De Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij kan op uw of op ons verzoek de meter onderzoeken. Indien wij bij het onderzoek zijn betrokken, informeren wij u Schriftelijk over het onderzoek, de bijbehorende kosten en, indien van toepassing, de installatie van een vervangende meter.

- 21.2 Indien het onderzoek onvoldoende gegevens oplevert om vast te stellen (i) gedurende welke periode de meter ondeugdelijk heeft gefunctioneerd en/of (ii) hoeveel elektriciteit en/of gas is geleverd en/of elektriciteit is teruggeleverd, dan is de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd om deze hoeveelheden te schatten, onder andere op basis van de beschikbare historische meetgegevens of op basis van het gemiddelde gebruik na plaatsing van de nieuwe meter.
- 21.3 Indien uit het onderzoek blijkt dat u, dan wel een derde, fraude heeft gepleegd, dan maakt de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij een berekening of schatting van de hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of geleverd gas en/of teruggeleverde elektriciteit over de volledige periode waarin de fraude zich heeft voorgedaan. Alle daaruit voortvloeiende kosten en/of schade komen voor uw rekening en kunnen door ons bij u in rekening worden gebracht.

## HOOFDSTUK VII. KLACHTEN

### Artikel 22 Bezwaar tegen de Afrekening

- 22.1 Als u het niet eens bent met een Afrekening, dan kunt u hier binnen de betalingstermijn Schriftelijk bezwaar tegen maken. In het bezwaar dient u uit te leggen waarom u het niet eens bent met de Afrekening. Indien u tijdig bezwaar maakt en u de elektriciteit en/of het gas alleen heeft gebruikt voor huishoudelijke doeleinden, hoeft u de Afrekening nog niet te betalen. U kunt in dat geval wachten tot wij op uw bezwaar hebben gereageerd. Indien wij uw bezwaar na de betalingstermijn hebben ontvangen, geldt dit niet.

### Artikel 23 Geschillenregeling

- 23.1 Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, kunt u contact met ons opnemen via de in de Overeenkomst en op onze website vermelde contactgegevens. Vervolgens kunt u de in de Overeenkomst en op onze website beschreven klachtenprocedure volgen.
- 23.2 Indien u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, kunt u binnen twaalf (12) maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). In dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. U kunt uw klacht ook aan de bevoegde rechter voorleggen.
- 23.3 Indien wij dat nodig vinden, kunnen wij ons tevens wenden tot de Geschillencommissie Energie. Ook in dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. Wij kunnen het geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen.

### Artikel 24 Schade

- 24.1 Indien wij de Overeenkomst niet nakomen en op grond van de wet- en regelgeving aansprakelijk zijn voor de door u geleden schade, zullen wij deze schade vergoeden conform de wet- en regelgeving en het bepaalde in de Artikelen 24.2 tot en met 24.5. Deze Artikelen zijn niet van toepassing, als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.
- 24.2 U dient de door u geleden schade zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twaalf (12) maanden nadat u redelijkerwijs bekend bent geworden met deze schade, Schriftelijk bij ons te melden. Indien u de schade later meldt, vergoeden wij de schade niet, tenzij u aannemelijk maakt dat u de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 24.3 Indien wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, is onze aansprakelijkheid beperkt tot EUR 100.000,00 per betrokken schadelijgende Eindafnemer.

- 24.4 Indien wij de Overeenkomst niet kunnen nakomen als gevolg van maatregelen die door de Distributiesysteembeheerder of van overheidswege worden genomen, waardoor het transport, de levering en/of de teruglevering wordt beperkt, zijn wij evenmin aansprakelijk.
- 24.5 Artikelen 24.1 tot en met 24.4 gelden ook ten behoeve van derden die door ons zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst, alsmede voor personen voor wie wij of deze derden aansprakelijk zijn.

## HOOFDSTUK VIII. DIVERSEN

### Artikel 25 Balanceringsverantwoordelijke

- 25.1 Indien wij een Overeenkomst met u aangaan, dragen wij er zorg voor om een balanceringsverantwoordelijke aan te wijzen voor de in de Overeenkomst opgenomen aansluiting(en) en/of allocatiepunt(en). Deze aanwijzing houdt onder meer in dat wij een overeenkomst sluiten met de balanceringsverantwoordelijke teneinde vraag en aanbod op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen in evenwicht te houden.

### Artikel 26 Nederlands recht

- 26.1 Het Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
- 26.2 De Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen in verband met de Overeenkomst.

## Toelichting bij de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026

Deze toelichting legt uit wat de belangrijkste punten zijn uit de Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026. In de toelichting hieronder verwijzen we per onderwerp naar het artikel in de Algemene Voorwaarden dat dit regelt. Deze toelichting is bedoeld om u snel wegwijs te maken. Wel blijft de tekst uit uw contract (de Overeenkomst) en de algemene voorwaarden altijd leidend.

### 1. De Met wie sluit u een contract?

Artikel 1 regelt wie uw contractspartij is: uw energieleverancier. In de algemene voorwaarden staat wie dat is. Als in de algemene voorwaarden "wij" of "ons" staat, bedoelen we die leverancier. Zo weet u bij wie u terecht kunt met vragen.

### 2. Belangrijke begrippen

Artikel 2 bevat een uitleg van de belangrijkste begrippen die we gebruiken in de algemene voorwaarden. Zo leggen we bijvoorbeeld uit wat we verstaan onder onze Tarieven. Als u in de algemene voorwaarden een begrip met een hoofdletter tegenkomt, dan weet u dat in artikel 2 een uitleg staat van de betekenis van dat begrip.

### 3. Wanneer gelden de algemene voorwaarden?

Artikel 3 legt uit wanneer de voorwaarden gelden. De algemene voorwaarden gelden voor zover deze van toepassing zijn verklaard. Ook als de algemene voorwaarden van toepassing zijn, dan is het mogelijk dat in uw contract afspraken worden gemaakt die afwijken van een of meer bepalingen van de algemene voorwaarden.

### 4. Aansluiting en gegevens

Artikel 4 gaat over uw aansluiting en de gegevens die we nodig hebben. Om elektriciteit of gas te krijgen, heeft u een aansluiting nodig en een aansluit- en transportovereenkomst met de distributiesysteembeheerder. Voor het uitvoeren van uw contract hebben wij uw juiste gegevens nodig (zoals naam, geboortedatum, IBAN, adres en e-mailadres en/of telefoonnummer). Stapt u over? Dan regelen wij de benodigde stappen en zeggen we uw oude contract op, zodat de overstap goed gaat.

### 5. Bevestigen dat u een huishoudelijke eindafnemer bent

Artikel 5 verplicht u ertoe te bevestigen dat u de energie voor uw huishouden gebruikt.

### 6. Bedenktijd van 14 dagen

Artikel 6 geeft u een bedenktijd van 14 dagen. Mocht u na het sluiten van het contract van gedachten te veranderen, dan heeft u na ontvangst van de contractbevestiging 14 dagen de tijd om uw contract te ontbinden. U kunt hiervoor het modelformulier gebruiken. Wilt u dat we tijdens uw bedenktijd al beginnen met leveren? Dat kan op uw uitdrukkelijke verzoek. Als u zich dan alsnog bedenkt binnen de termijn, betaalt u alleen wat tot dat moment is geleverd; voor teruggeleverde stroom krijgt u de afgesproken vergoeding.

### 7. Opzeggen en eventuele opzegvergoeding

Artikel 7 gaat over opzeggen en wanneer u een opzegvergoeding moet betalen. Bij een contract voor bepaalde tijd kunt u opzeggen tegen de einddatum met vijf werkdagen opzegtermijn. Eerder stoppen kan ook; maar mogelijk moet u dan een opzegvergoeding betalen. U moet mogelijk ook een opzegvergoeding betalen als wij het contract opzeggen vanwege wanbetaling, fraude of misbruik door u. Meer informatie hierover staat in uw contract en in de productvoorwaarden. Een contract voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn. In een paar bijzondere situaties kunt u extra opzegrechten hebben; dat staat dan specifiek aangegeven in de algemene voorwaarden of de productvoorwaarden.

### 8. Wat gebeurt er aan het einde van een contract voor bepaalde tijd?

Artikel 8 legt uit wat er gebeurt na de einddatum van een contract voor bepaalde tijd. Doet u niets? Dan loopt het contract na de einddatum door als een contract voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. U krijgt daarover uiterlijk 1 maand van tevoren informatie: de einddatum van uw lopende contract, uw opties, wat er gebeurt als u niets doet, de voorwaarden en de (dan geldende) variabele tarieven. U mag dan op de einddatum kosteloos opzeggen. Na de voortzetting kunt u het contract voor onbepaalde tijd ook altijd kosteloos opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn.

### 9. Hoe communiceren we met u?

Artikel 9 beschrijft hoe we met u communiceren. Standaard communiceren we digitaal (bijvoorbeeld per e-mail of in uw online omgeving). Liever per post? Dat kunt u verzoeken; eventuele kosten kunnen we doorbelasten. Het is belangrijk dat uw contactgegevens kloppen, zodat u niets mist.

### 10. Welke tarieven zijn er?

Artikel 10 beschrijft verschillende soorten tarieven voor de levering van energie en de teruglevering van elektriciteit. Welk type tarief op u van toepassing is, staat altijd duidelijk vermeld in uw contract. Het is belangrijk om te weten dat elk tariefstype zijn eigen kenmerken, voordelen en risico's kent. Welke keuze het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie en wensen. In grote lijnen geldt dat sommige tarieven meer zekerheid bieden over de prijs die u betaalt, terwijl andere tarieven juist meer meebewegen met de prijzen op de beurs en daardoor flexibeler zijn.

### 11. Waarborgsom

Artikel 11 gaat over de waarborgsom. Wij mogen een waarborgsom vragen, na een controle van uw betalingsgedrag. De waarborgsom is redelijk en maximaal een derde van wat u naar verwachting per jaar betaalt. U krijgt de waarborgsom terug bij het einde van de levering, na verrekening met openstaande bedragen.

### 12. Bedragen naast de tarieven

Artikel 12 somt de bedragen op die u naast onze tarieven betaalt. U betaalt ook de kosten van de Distributiesysteembeheerder (bij een kleine aansluiting via ons), en belastingen en heffingen van de overheid (zoals energiebelasting en btw). Die bedragen kunnen veranderen. Daarop hebben wij geen invloed. Wij rekenen eventuele wijzigingen aan u door.

### 13. Voorschot en afrekening

Artikel 13 gaat over uw maandelijkse voorschot en de afrekening. U betaalt maandelijks een voorschot. Minstens één keer per jaar bepalen we de hoogte opnieuw, op basis van uw tarieven, verwacht verbruik en verwachte teruglevering, belastingen en de kosten van de Distributiesysteembeheerder. Wilt u uw voorschot aanpassen? Dat kan op verzoek; we beoordelen of het nog past bij uw verwachte energiekosten. U krijgt ten minste één keer per jaar een jaarnota en bij verhuizing of einde contract binnen zes weken een eindnota.

### 14. Betalen

Artikel 14 legt uit hoe u betaalt. U betaalt op de met ons afgesproken manier. De kosten of voorwaarden van een betaalmethode laten we u vooraf weten.

Wij mogen schulden aan uw kant verrekenen met bedragen die wij u verschuldigd zijn. U mag alleen bedragen verrekenen als wij daar schriftelijk mee instemmen.

Sluit u samen met iemand anders een contract? Dan bent u beiden hoofdelijk aansprakelijk: als één van u niet kan betalen, moet de ander het volledige bedrag betalen.

### 15. Informatieverstrekking – het actueel houden van uw gegevens

Artikel 15 verplicht u om wijzigingen in uw situatie direct door te geven. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een nieuw e-mailadres of IBAN, wijziging in verbruik en/of teruglevering (veel meer of minder), een verhuizing, of afspraken met een derde partij (zoals over teruglevering of vraagrespon). Op deze manier blijven het verbruik, de teruglevering, de tarieven en de afrekening (de nota/factuur) kloppen.

### 16. Overdragen van het contract

Artikel 16 gaat over het overdragen van rechten en plichten. U kunt uw contract alleen aan iemand anders overdragen als wij daar vooraf schriftelijk mee instemmen. Wij kunnen het contract onder voorwaarden wel overdragen, bijvoorbeeld als wij aansprakelijk blijven, bij overdracht van (een deel van) ons bedrijf of als we u daar tijdig over informeren (in dit laatste geval kunt u kosteloos opzeggen). Bij intrekking van onze vergunning of faillissement gelden speciale wettelijke regels.

### 17. Aanpassen van de algemene voorwaarden

Artikel 17 gaat over het wijzigen van de algemene voorwaarden. Soms is het nodig dat we de algemene voorwaarden mogen aanpassen, bijvoorbeeld in verband met veranderingen in wetgeving of door uitspraken van de rechter of toezichthouder. Bij een contract voor onbepaalde tijd mogen we de algemene voorwaarden maximaal eens per 12 maanden ook wijzigen vanwege technologische of andere ontwikkelingen in de markt of sector als de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht. U krijgt de nieuwe tekst, een duidelijke uitleg en de ingangsdatum minimaal één maand van tevoren. U heeft dan het recht om kosteloos op te zeggen vóór de ingangsdatum.

Bij een contract voor bepaalde tijd kan het zijn dat u een opzegvergoeding verschuldigd bent. Dat is alleen zo wanneer u opzegt, terwijl wij op grond van de wet verplicht zijn de algemene voorwaarden te wijzigen of als de wijziging geen nadelige gevolgen voor u heeft (dat zou bijvoorbeeld kunnen zijn bij een technische update of wijziging in uw voordeel).

### 18. Wijziging van tarieven

Artikel 18 bepaalt hoe tarieven kunnen wijzigen. Onze tarieven moeten altijd redelijk en transparant zijn.

- Vaste tarieven blijven gelijk, tenzij uw contract iets anders zegt.
- Variabele tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.
- Bij dynamische tarieven ontvang je als klant stroom en gas tegen de dan geldende beursprijs. De beursprijs kan per kwartier, uur of dag verschillen. Dit geldt ook voor de dynamische prijs die u ontvangt voor de teruglevering van stroom. In uw contract staat precies hoe dit wordt berekend. Naast de dynamische beursprijs brengen wij een vergoeding en/of kosten in rekening. Deze tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.

Bij wijzigingen van de variabele tarieven of bij aanpassing van de kosten en/of vergoedingen bij dynamische tarieven informeren we u minimaal één maand vooraf met de redenen, de ingangsdatum, de verwachte impact en uw recht om tot de dag vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen.

### 19. Systeembeheer

Artikel 19 gaat over systeembeheer en storingen. De distributiesysteembeheerder zorgt voor het transport van energie en het beheer van het netwerk. Bij storingen kan het zijn dat u (tijdelijk) geen elektriciteit of gas krijgt of geen elektriciteit kan terugleveren. Dat ligt buiten onze macht. Wij zijn dan niet aansprakelijk en u kunt naar aanleiding hiervan het contract niet opzeggen.

### 20. De meter en meterstanden

Artikel 20 regelt de meter en de meterstanden. De meter registreert uw verbruik en/of hoeveel elektriciteit u heeft teruggeleverd. Bij een kleine aansluiting is de meter van de distributiesysteembeheerder. We ontvangen de meterstanden meestal automatisch. Als wij de meterstanden niet (automatisch) ontvangen, dan vragen we u de standen (en soms een foto) door te geven. Als u de meterstanden niet met ons deelt, dan mogen wij of de distributiesysteembeheerder een schatting maken van het verbruik en/of van de hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit. Als later blijkt dat de schatting te hoog of te laag was, corrigeren we dit.

### 21. Onderzoek aan de meter

Artikel 21 beschrijft het onderzoek aan de meter. Wordt er getwijfeld over het functioneren van de meter? Dan kan de distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke de meter onderzoeken. U kunt dit onderzoek ook aanvragen. U wordt geïnformeerd over het onderzoek, de kosten en de eventuele vervanging.

Kunnen we de juiste hoeveelheid verbruik en de juiste hoeveelheid teruglevering niet vaststellen, dan wordt dit geschat op basis van beschikbare gegevens. Bij fraude komen de kosten en schade voor uw rekening.

### 22. Niet eens met uw afrekening?

Artikel 22 legt uit hoe u bezwaar maakt tegen een afrekening (de nota/factuur). Bent u het niet eens met uw jaarnota of eindnota? Maak dan binnen de betalingstermijn schriftelijk bezwaar en leg uit waarom. Als u de elektriciteit/het gas alleen voor huishoudelijk gebruik heeft afgenomen, hoeft u de jaarnota of eindnota nog niet te betalen totdat wij hebben gereageerd. Maakt u pas na het verstrijken van de betalingstermijn bezwaar? Dan moet u de jaarnota of eindnota al wel betalen.

### 23. Klachten en geschillen

Artikel 23 beschrijft de klachtenprocedure en geschillenregeling. Heeft u een klacht? Neem contact met ons op via onze contactgegevens en volg onze klachtenprocedure. Komen we er samen niet uit, dan kunt u binnen twaalf maanden na het schriftelijk indienen van uw klacht naar de Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie behandelt geschillen over elektriciteit en gas en is een laagdrempelige manier om een geschil op te lossen. U kunt ook naar de rechter voor de behandeling van uw klacht.

### 24. Schade

Artikel 24 gaat over schade en aansprakelijkheid. Houden wij – of partijen die voor ons werken – ons niet aan het contract en zijn we daarvoor volgens de wet en deze voorwaarden aansprakelijk, dan vergoeden we uw schade. Er geldt een maximumbedrag per klant.

U moet de schade zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een jaar, schriftelijk aan ons melden.

Schade door maatregelen van de distributiesysteembeheerder of overheid die het transport of de levering van elektriciteit en/of gas beperken, vergoeden we niet.

### **25. Balans op het net**

Artikel 25 regelt de balans op het net. Wij wijzen voor uw aansluiting een partij aan die helpt om vraag en aanbod op het net in balans te houden. Dat is een wettelijke en technische verplichting waar u in de praktijk niets voor hoeft te doen.

### **26. Nederlands recht en de rechter**

Artikel 26 bepaalt welk recht geldt. Op uw contract is Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd bij geschillen.

## Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan micro-ondernemingen 2026

### Micro-ondernemingen

#### Artikel 1 Introductie en begrippen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden bouwen voort op de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 en moeten in onderlinge samenhang worden gelezen.
- 1.2 Begrippen die hierna met een hoofdletter zijn geschreven hebben de betekenis zoals omschreven in Artikel 2 van de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026.
- 1.3 In aanvulling op Artikel 2 van de Algemene Voorwaarden wordt in deze bijlage onder Micro-onderneming verstaan: Eindafnemer (die tevens Actieve Afnemer kan zijn) die een onderneming is met minder dan tien werknemers en een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste € 2 miljoen.

#### Artikel 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 Het bepaalde in de Algemene Voorwaarden geldt ook voor (i) de levering van elektriciteit en/of gas en (ii) de teruglevering van elektriciteit aan of van een Micro-onderneming als deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, behalve voor zover hierna anders is bepaald.

#### Artikel 3 Benodigde gegevens

- 3.1 In afwijking van Artikel 4.2 van de Algemene Voorwaarden bent u verplicht voor het aangaan en uitvoeren van de Overeenkomst om uw naam, bankrekeningnummer (IBAN), nummer van inschrijving in het handelsregister, vestigingsplaats, leveringsadres, correspondentieadres en indien beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres met ons te delen, en aan te geven of het leveringsadres ook een verblijfsfunctie heeft.

#### Artikel 4 Registratie type Eindafnemer

- 4.1 In afwijking van Artikel 5 van de Algemene Voorwaarden, geldt voor Micro-ondernemingen het volgende.
- 4.2 Bij het aangaan van de Overeenkomst moet u bevestigen dat u een Micro-onderneming bent.

#### Artikel 5 Geen bedenktijd van veertien (14) dagen

- 5.1 In afwijking van Artikel 6 van de Algemene Voorwaarden, heeft een Micro-onderneming geen bedenktijd van veertien (14) dagen.

#### Artikel 6 Informatieverstrekking

- 6.1 In aanvulling op Artikel 15 van de Algemene Voorwaarden, dient de Micro-onderneming ons onmiddellijk op de hoogte te stellen op het moment dat de Micro-onderneming onder de kleineondernemersregeling (KOR) valt, dan wel op het moment dat de Micro-onderneming niet langer onder de KOR valt.

#### Artikel 7 Overdracht overeenkomst

- 7.1 In afwijking van Artikel 16.3 van de Algemene Voorwaarden, is de Micro-onderneming met een Grote Aansluiting wel bevoegd om de Overeenkomst op te zeggen, ingeval van intrekking van onze vergunning of ons faillissement.

## **Artikel 8 Opschorting betalingsverplichting bij bezwaar tegen de Afrekening**

- 8.1 In afwijking van Artikel 22.1 van de Algemene Voorwaarden, dient de Micro-onderneming de Afrekening wel te betalen binnen de betalingstermijn, wanneer de Micro-onderneming schriftelijk bezwaar heeft gemaakt tegen de Afrekening.

## **Artikel 9 Geschillencommissie Energie Zakelijk**

- 9.1 In afwijking van Artikel 23 van de Algemene Voorwaarden, kan de Micro-onderneming terecht bij de Geschillencommissie Energie Zakelijk en zullen wij ons bij geschillen ook wenden tot de Geschillencommissie Energie Zakelijk. Het reglement Geschillencommissie Energie Zakelijk is in dat geval van toepassing.

## **Artikel 10 Afwijken schadevergoeding**

- 10.1 In afwijking van Artikel 24 van de Algemene Voorwaarden, vergoeden wij geen schade aan goederen die de Micro-onderneming gebruikt voor werk of bedrijf. Tevens vergoeden wij geen schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, het niet kunnen uitoefenen van werkzaamheden, of het mislopen van inkomsten.

## Artikel 1 Jaarafrekening en eindafrekening

- (a) De klant krijgt minimaal eenmaal per jaar een jaarafrekening.
- (b) De jaarafrekening wordt altijd opgesteld in de maand opvolgend op de maand waarin de meterstanden (het verbruik) worden ontvangen. Een afwijking van maximaal 4 weken is toegestaan.
- (c) Zes weken na beëindiging vindt de eindafrekening plaats.

## Artikel 2 Overstap

Zes weken na overstap ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag.

## Artikel 3 Verhuizen

- (a) Bij verhuizen wordt zes weken na de verhuisdatum de eindafrekening verstuurd, mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van tevoren is doorgegeven en mits de meterstanden op het nieuwe adres maximaal 5 dagen na de verhuisdatum zijn doorgegeven.
- (b) Zes weken na de verhuisdatum ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van tevoren is doorgegeven.

## Artikel 4 Klachten

De klant kan vragen stellen via alle mogelijke communicatie kanalen van Pure Energie. Het indienen van een klacht kan schriftelijk naar [info@pure-energie.nl](mailto:info@pure-energie.nl) of per post:

- (a) Binnen 2 werkdagen (email) of 5 werkdagen (post) na ontvangst van een klacht, ontvangt de klant een ontvangstbevestiging per email of post.
- (b) Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht informeert Pure Energie de klant over de oplossing van de klacht. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost, wordt de klant binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de langere doorlooptijd.
- (c) Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant binnen 10 werkdagen bezwaar maken. Pure Energie zal de klacht nogmaals in behandeling nemen en binnen 10 werkdagen een oplossing aandragen.
- (d) Mocht de klacht nog altijd niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water.

## Artikel 5 Gedragscode

In samenwerking met Energie-Nederland hebben de energieleveranciers de Gedragscode Consument en Energieleverancier opgesteld. Hierin staan de gedragsregels voor de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van energiecontracten. Deze gedragscode kan de klant raadplegen en downloaden op [www.pure-energie.nl/privacy](http://www.pure-energie.nl/privacy).

## Pure Energie B.V.

Postbus 3141 | 7500 DC Enschede | Tel.: 088 – 10 13 000 | Email: [info@pure-energie.nl](mailto:info@pure-energie.nl)

## De Geschillencommissie

Postbus 90600 | 2509 LP Den Haag | Tel.: 070-3105310 | [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)



## Opzeggen binnen bedenktijd

Als u een leveringsovereenkomst met Pure Energie Levering B.V. bent aangegaan, dan heeft u het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te annuleren. De bedenktijd eindigt 14 dagen na de ontvangst van uw bevestigingsbrief.

Let op: Als u tijdens de bedenktijd gebruik maakt van uw wettelijk recht de overeenkomst te annuleren nadat de levering is begonnen, bent u voor het reeds geleverde een vergoeding verschuldigd.

## Wat verwachten wij van u?

U kunt dit formulier invullen, ondertekenen, printen en sturen naar:

Pure Energie Levering B.V.

Postbus 3141

7500 DC Enschede

telefoonnummer: 088 101 3000

(Of per e-mail naar [info@pure-energie.nl](mailto:info@pure-energie.nl))

## Uw gegevens

Ik deel u hierbij mede dat ik de overeenkomst betreffende de levering van het gas en/of elektra wil herroepen.

## Het gaat om het volgende leveringsadres:

Naam .....

Straat & huisnummer .....

Postcode & plaats .....

Telefoonnummer .....

Datum .....

Handtekening .....