

Contractvoorwaarden

Goed bezig! Je gaat een leveringsovereenkomst, hierna contract, aan met Coolblue Energie. Daarmee ga je akkoord met de volgende voorwaarden.

Algemeen

1. Je gaat een contract aan met Coolblue Energie voor de levering van energie voor het (de) vermelde leveringsadres(sen). Deze voorwaarden zijn van toepassing op je contract. We leveren stroom en/of gas onder de leveringsvergunning van ServiceHouse B.V., geregistreerd bij de KVK onder nummer 62009716.
2. Alle bedragen die in deze voorwaarden staan, zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.
3. Je vindt de herkomst van de aan jou geleverde stroom in het contract. Ook informeren we je jaarlijks over de samenstelling van de energiemix.
4. We zorgen voor de overstap en het opzeggen van het contract bij je huidige leverancier. Brengt je huidige leverancier een opzegvergoeding in rekening omdat het contract voor de einddatum is opgezegd? Dan zijn deze kosten voor je eigen rekening.
5. Je geeft Coolblue Energie toestemming om je energiecontract bij je huidige leverancier op te zeggen.
6. Als je een slimme meter hebt, dan lezen we deze periodiek uit en versturen we de periodieke rapportages van het verbruik per mail naar je toe.
7. Indien en voor zover deze contractvoorwaarden afwijken van of in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden Levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers, prevaleren deze contractvoorwaarden.

Betaling

1. Je betaalt bij ons in maandelijks termijnen. Het bedrag dat je betaalt, noemen we je termijnbedrag.
2. Als je een contract hebt voor dynamische stroom, dan wisselt het bedrag voor je stroomverbruik maandelijks en is dit bedrag afhankelijk van je daadwerkelijke verbruik in de voorgaande maand en de dynamische prijzen.
3. Bij contracten met een prijs-vaste periode, is het termijnbedrag elke maand gelijk en gebaseerd op je verbruik in de afgelopen periode, tenzij je dit termijnbedrag zelf aangepast hebt.
4. Eén keer per jaar krijg je van ons de jaarafrekening. We kijken dan wat je echt hebt verbruikt over het hele jaar en wat je al aan ons betaald hebt met je termijnbedragen en/of maandelijks bedragen wanneer je dynamische stroom hebt. Op basis van je jaarafrekening bepalen we je nieuwe termijnbedrag voor het volgende jaar. Je kunt ons vragen om je termijnbedrag aan te passen in 'Mijn Coolblue Energie' of door contact op te nemen met onze klantenservice.
5. Betaal je via automatische incasso, dan schrijven we je termijnbedrag en eventuele kosten van de jaar- of eindnota automatisch af. We proberen deze incasso altijd rond dezelfde dag in de maand te doen, namelijk de 27e van de maand.
6. We starten alleen met leveren als de eerste factuur op tijd via iDEAL betaald is.
7. We brengen geen kosten in rekening voor de automatische incasso. Betaal je via iDEAL dan is de betaaltermijn 14 kalenderdagen vanaf factuurdatum. Voor iDEAL kunnen we kosten in rekening brengen. Deze zijn niet hoger dan de kosten die wij maken voor een iDEAL-betaling.
8. Als je niet op tijd betaalt, ontvang je kosteloos een betaalherinnering. Daarna heb je 14 dagen om nog eens zonder bijkomende kosten je factuur te betalen. Doe je dit niet, dan kunnen we incassokosten in rekening brengen. Deze lopen op tot 15% van het bedrag dat je nog aan ons moet betalen, met een minimum van € 40,-.
9. Betaal je niet op tijd en geven wij je onbetaalde rekening door aan een incassobureau? Dan kunnen zij extra kosten rekenen. Deze kosten voor een aanmaning, (slot)sommatie en een incassobureau zijn nooit hoger dan de wettelijk toegestane kosten per rekening. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw. Betaal je het incassobureau ook niet? Dan moeten wij je contract stopzetten.
10. De schuld moet je nog steeds betalen. We laten de netbeheerder weten dat je contract stopt. Daarna stopt de levering van energie. Ook zijn we wettelijk verplicht je gemeente hierover te informeren. Blijven je rekeningen daarna nog steeds onbetaald? Dan gaat je dossier naar een gerechtsdeurwaarder. Ook hiervoor betaal je de wettelijke kosten.
11. Voordat we starten met leveren, mogen we je kredietwaardigheid beoordelen. Door deze kredietbeoordeling kunnen we om betaling van een waarborgsom vragen van maximaal 6 keer je termijnbedrag. We informeren je bij de contractbevestiging over de hoogte van de gevraagde waarborgsom. De waarborgsom betaal je voor het begin van de levering.
12. Als het je niet lukt om aan de betalingsverplichting te voldoen, kan je een verzoek voor een betalingsregeling aanvragen. Op een betalingsregeling zijn de volgende voorwaarden van toepassing:
 - Een betalingsregeling duurt maximaal 6 maanden.
 - De minimale betaling per keer bedraagt € 100,-.
 - We kunnen wettelijke rente in rekening brengen.
 - Je betaalt de termijnen van de betalingsregeling altijd zelf, bijvoorbeeld via iDEAL.

- Betaal je de eerste termijn? Dan ga je juridisch akkoord met de betalingsregeling.
- Houd je je niet aan de betalingsregeling? Dan kunnen we deze direct stopzetten en het volledige openstaande bedrag opeisen.

Teruglevering

1. Wek je zelf stroom op, bijvoorbeeld met zonnepanelen? Dan kun je die stroom zelf gebruiken. De stroom die je niet gebruikt, lever je terug via je aansluiting. Dit heet 'terugleveren'. Terugleveren brengt kosten met zich mee. Als je teruglevert, dan kunnen we een vergoeding voor de kosten die het terugleveren voor ons met zich meebrengen bij je in rekening brengen. Dit zijn de 'terugleverkosten'. De hoogte van de terugleverkosten vind je in je contract en tarievenblad. Als je een contract hebt met een vaste looptijd, dan wijzigen de terugleverkosten niet tijdens de vaste looptijd van je contract. Heb je een variabel contract of een dynamisch stroomcontract, dan kan Coolblue Energie deze terugleverkosten wijzigen. Er is geen vaste datum voor wijzigingen. Als de terugleverkosten wijzigen, ontvang je minimaal dertig dagen voor de ingangsdatum van de wijziging bericht.
2. Alle stroom die je aan ons teruglevert, trekken we volgens de wettelijke regeling en tot uiterlijk 1 januari 2027 af van de stroom die je van ons afgenomen hebt. Dat heet 'salderen'. Voor salderen moet je je zonnepanelen (of andere opwek) vooraf bij ons aanmelden via [energieleveren.nl](https://www.coolblue.nl/energie/leveren). We salderen per telwerk. Het overschot aan teruglevering na salderen op het ene telwerk, wordt daarna met het andere telwerk gesaldeerd.
3. Salderen kan tot uiterlijk 1 januari 2027. Salderen gebeurt per jaarmota en op jaarbasis. Daarbij houden we rekening met de (verschillende) tariefperiodes(n). Bij salderen geldt voor de teruggeleverde stroom hetzelfde tarief per kilowattuur als voor de stroom die je afneemt. Dit tarief is inclusief btw en overheidsheffingen, maar exclusief vaste leveringskosten en netwerkkosten.
4. Blijkt na saldering dat je meer stroom hebt teruggeleverd dan verbruikt, dan ontvang je van ons voor dit overschot aan teruglevering een terugleververgoeding. Hoe hoog deze terugleververgoeding is, staat in je contract of op je tarievenblad. Als je een contract hebt met een vaste looptijd, dan wijzigt de terugleververgoeding niet tijdens de vaste looptijd van je contract. Heb je een variabel contract of een dynamisch stroomcontract, dan kan Coolblue Energie de terugleververgoeding wijzigen. Er is geen vaste datum voor wijzigingen. Als de terugleververgoeding wijzigt, ontvang je minimaal dertig dagen voor de ingangsdatum van de wijziging bericht.
5. Over de terugleververgoeding wordt geen btw en energiebelasting vergoed. Je kan dit allemaal terugvinden op je jaar- of eindnota.

Looptijd en verlenging

1. Je contract gaat in op de aanmelddatum en eindigt na de laatste dag van levering. De periode dat we starten met leveren tot de einddatum van het contract noemen we de looptijd.
2. De levering start op het moment dat je contract met je oude leverancier rechtsgeldig eindigt of op de datum dat je bij ons als gewenste startdatum hebt opgegeven. We spreken met jou af op welk moment de levering start en bevestigen dit in de bevestigingsmail.
3. Als je hebt gekozen voor dynamische stroom heb je een contract voor onbepaalde tijd.
4. Als je hebt gekozen voor een contract met een vaste prijs, dan ontvang je voor het einde van de prijs-vaste periode nieuwe tarieven voor de periode daarna. Zolang je geen aanbod voor een verlenging van de vaste tarieven voor bepaalde tijd accepteert, wordt je contract omgezet in een contract voor onbepaalde tijd tegen de variabele tarieven die op dat moment gelden. Daarbij heb je wel altijd een opzegtermijn van 30 dagen.

Opzegging

1. Je hebt 14 kalenderdagen bedenktijd om je contract gratis te annuleren. Dit kan via het modelformulier voor herroeping of door contact op te nemen met de klantenservice. 'Daarom' is ook een geldige reden. De bedenktijd eindigt 14 dagen nadat je de bevestigingsmail met je contract hebt ontvangen. Je annulering moet verstuurd zijn vóór het einde van de bedenktijd.
 2. Annuleer je binnen de bedenktijd, maar heb je al energie ontvangen? Dan mogen we de kosten voor de geleverde energie, netbeheerkosten en overheidsheffingen bij je in rekening brengen.
 3. Heb je een contract voor dynamische stroom? Dan kun je dit op elk moment gratis opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen. Stap je over naar een ander stroomproduct van Coolblue Energie? Dan kunnen we samen een kortere opzegtermijn afspreken.
 4. Wanneer je een contract met een prijs-vaste periode hebt, is dit contract niet tussentijds opzegbaar. Wordt dit contract toch beëindigd, uiterlijk 7 dagen voor het einde van de prijs-vaste periode? Dan kunnen we een opzegvergoeding in rekening brengen.
- Deze opzegvergoeding berekenen we volgens de 'Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023', opgesteld door de Autoriteit Consument en Markt.
- Hiervoor gebruiken we de volgende berekening:

(Het tarief voor stroom of gas uit jouw contract - het tarief van het referentieproduct*)

x

De resterende hoeveelheid stroom of gas die tot het einde van de vaste looptijd nog zou worden geleverd**

=

Opzegvergoeding

Bovenop de opzegvergoeding komt nog btw. Wanneer er een negatieve opzegvergoeding uit de berekening komt, houden wij nul aan.

* Het referentieproduct is hetzelfde of een vergelijkbaar product als je huidige product. We kijken dan naar de looptijd en overige contractvoorwaarden. Als we dit product niet meer aanbieden, kiezen we het Modelcontract. Je vindt de tarieven hiervan op www.coolblue.nl/energie.

** De resterende hoeveelheid stroom of gas baseren we op je verwachte verbruik, bepaald door je netbeheerder, en de verdeling daarvan over het jaar.

Denk je erover om over te stappen naar een andere energieleverancier? Neem dan contact op met onze klantenservice om een voorlopige opzegvergoeding te laten berekenen. Heb je al een nieuw contract afgesloten bij een andere energieleverancier? Dan ontvang je een voorlopige opzegvergoeding. De tarieven hiervan staan vast, maar we maken een schatting van je resterende verbruik. Deze tarieven gelden als je binnen 8 weken overstapt. Stap je na 8 weken over? Dan berekenen we de opzegvergoeding volgens de dan geldende tarieven. Op de eindafrekening zie je precies wat de opzegvergoeding is.

- Indien er sprake is van een bijzondere omstandigheid, zoals een overlijden of verhuizing naar een verzorgingstehuis, dan kunnen we de opzegvergoeding verlagen of geen opzegvergoeding in rekening brengen.
- Als je wilt opzeggen, neem dan contact op met onze klantenservice via de telefoon of mail. Onze contactgegevens vind je onderaan dit document.

Verhuizing

- Als je gaat verhuizen, verhuist je contract gewoon met je mee. Geef je nieuwe adres uiterlijk 14 dagen van tevoren door via je online omgeving of onze klantenservice. Onze contactgegevens staan onderaan dit document.

Wijzigingen

- Als je een contract hebt voor een afgesproken termijn, staan de leveringstarieven vast voor de prijs-vaste periode. De tarieven voor de netwerkkosten en de overheidsheffingen kunnen wel worden aangepast op verzoek van de overheid of de netbeheerder.
- Als je een contract hebt voor onbepaalde tijd met variabele tarieven, dan kunnen deze tarieven maandelijks worden aangepast. Bij wijzigingen van de tarieven informeren we je hierover.
- Coolblue Energie behoudt zich het recht voor deze voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. Als we dat doen, informeren we je hier schriftelijk over. Als je het niet eens bent met de wijziging, moet je dit schriftelijk bij ons kenbaar maken. Als Coolblue Energie vasthoudt aan de wijziging, heb je het recht je contract binnen 30 dagen na de wijziging op te zeggen.

Korting op energiezuinige producten

- Als Coolblue Energie-klant krijg je korting op energiezuinige producten op <https://www.coolblue.nl>. De producten vind je door in te loggen op jouw Coolblue Energie account. Heb je nog geen Coolblue Energie account? Geen zorgen, deze maken we automatisch voor je aan op het moment dat je het contract ontvangt.
- Per energiezuinig product geldt een maximum korting zoals weergegeven op de website. Je krijgt de korting maar eenmaal per product.
- In totaal geldt per contractjaar een maximum korting op energiezuinige producten van € 2.000,-.
- De kortingen op energiezuinige producten kunnen altijd wijzigen of worden ingetrokken.

Privacy en gegevens

- Wij vinden je privacy belangrijk. We verwerken je persoonsgegevens daarom zorgvuldig en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Lees hierover meer in het privacy statement van Coolblue en Coolblue Energie.
- Coolblue Energie werkt samen met Coolblue B.V. Heb je je aangemeld via een website of een ander kanaal van Coolblue? Dan sturen zij je persoonsgegevens naar ons door zodat we het contract kunnen uitvoeren, bepaalde kortingsacties kunnen geven en je een verlengaanbod kunnen doen. We hebben hier met Coolblue B.V. afspraken voor gemaakt conform de AVG wetgeving.
- Indien je een dynamisch stroomcontract hebt, dan heb je ons bij het aangaan van dit contract toestemming gegeven tot het uitlezen van interval meterstanden uit het centraal landelijk portaal voor intervalstanden (P4). Wanneer je deze toestemming intrekt wordt je dynamische stroomcontract automatisch overgezet naar het Modelcontract. De tarieven daarvan vind je op onze site.
- Vanwege de wetgeving omtrent vroegtijdige signalering van financiële problemen, delen we je gegevens met je gemeente als er sprake is van een betalingsachterstand. Indien je dit niet wilt, kun je dit aangeven bij onze klantenservice.

Gratis wassen en drogen

- Met een energiecontract bij Coolblue Energie kun je profiteren van gratis wassen en drogen wanneer je dit energiecontract combineert met de aankoop of huur van een geschikte wasmachine of droger bij Coolblue. Met gratis wassen en drogen betaal je niets voor het huishoudelijke elektriciteitsverbruik van de wasmachine of droger tussen 12.00 en 15.00 uur. Het elektriciteitsverbruik zoals gemeten door de wasmachine of droger krijg je aan het eind van het leveringsjaar uitgekeerd tegen de afgesproken contractprijs voor elektriciteit.
De geschikte wasmachines vind je op <https://www.coolblue.nl/wasmachines/filter/geschikt-voor-gratis-wassen-ja>.
De geschikte drogers vind je op <https://www.coolblue.nl/wasdrogers/filter/geschikt-voor-gratis-drogen-ja>.
- Gratis wassen en drogen is een actie in samenwerking met geselecteerde merken. Om te kunnen profiteren van gratis wassen en drogen moet je de app van het merk downloaden in de Google Play Store of de Apple App Store en in deze app Coolblue Energie toestemming geven om de verbruiksdata van de wasmachine of droger uit te lezen. Jouw toestemming kan je op ieder moment intrekken, maar wanneer we de verbruiksdata van de wasmachine of droger niet kunnen uitlezen omdat je hiervoor geen toestemming geeft of je toestemming intrekt, is gratis wassen en drogen niet van toepassing. Gratis wassen en drogen is ook niet van toepassing wanneer we de verbruiksdata niet kunnen uitlezen door een omstandigheid buiten onze invloed, bijvoorbeeld door een internetstoring in je woning. Wanneer je een betalingsachterstand hebt bij Coolblue of Coolblue Energie, kan Coolblue Energie ervoor kiezen om gratis wassen en drogen niet toe te passen.