

1. Energielevering

Deze productvoorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tot levering van gas en/of groene elektriciteit aan kleinverbruikers door ENGIE Nederland Retail B.V. (hierna te noemen ENGIE). Nadat je van ENGIE de schriftelijke bevestiging van de overeenkomst hebt ontvangen, heb je 14 kalenderdagen de mogelijkheid om gebruik te maken van je herroepingsrecht en af te zien van de overeenkomst.

2. Leveringskosten: vaste tarieven gedurende de vaste looptijd van je overeenkomst

De tarieven voor de levering (en netto-teruglevering, indien van toepassing) van elektriciteit en/of gas (de leveringskosten per kWh en m3, de zogenaamde variabele leveringskosten) gaan in vanaf de startdatum van levering. De kosten die we maken om energie aan jou te kunnen leveren (vaste leveringskosten) zijn een vast bedrag per dag. De tarieven van de variabele en vaste leveringskosten staan vast voor de looptijd van jouw overeenkomst en zijn niet onderhevig aan prijswijzigingen. Als na aanmelding blijkt dat je in plaats van de opgegeven slimme meter, een conventionele (ook wel domme) meter hebt, dan hanteren wij het enkeltarief.

3. Looptijd en opzegging

De overeenkomst wordt aangegaan voor de afgesproken looptijd. De looptijd gaat in vanaf de datum van start levering zoals opgenomen in de overeenkomst. Stap je over naar ENGIE? Onze levering start altijd tussen de 30 kalenderdagen en 3 maanden vanaf de dag van jouw aanmelding. Ligt de einddatum van jouw huidige energiecontract die je bij jouw aanmelding hebt doorgegeven binnen 3 maanden? Dan start onze levering in principe een dag na het aflopen van dit energiecontract, tenzij je een andere gewenste startdatum kiest binnen 3 maanden. Eindigt je huidige energiecontract na 3 maanden of geef je geen einddatum door, dan start onze levering in principe 30 kalenderdagen vanaf de dag van jouw aanmelding, tenzij je een latere gewenste startdatum kiest binnen 3 maanden. Het kan zijn dat wij het energiecontract bij jouw huidige leverancier voortijdig beëindigen en dat deze leverancier kosten, zoals een opzegvergoeding, bij je in rekening brengt. Alleen als in jouw overeenkomst expliciet de voorwaarden "Boetevergoeding" zijn opgenomen, vergoeden wij onder die voorwaarden een eventuele opzegvergoeding van jouw vorige leverancier. ENGIE zal nooit overgaan tot vergoeding van door jouw vorige leverancier in rekening gebrachte vergoedingen voor ontvangen welkomstcadeaus, dan wel ontvangen of misgelopen loyaliteitsbonus en/of kortingen.

3.1. Einde looptijd overeenkomst

Voor de afloop van deze overeenkomst ontvang je een verlengingsvoorstel van ENGIE. Accepteer je het verlengingsvoorstel, dan gelden de voorwaarden, waaronder de leveringskosten en de opzegtermijn van het verlengingsvoorstel. Accepteer je het verlengingsvoorstel niet, dan wordt deze overeenkomst na afloop automatisch verlengd met een overeenkomst voor onbepaalde tijd tegen de op dat moment daarvoor geldende variabele tarieven die kunnen wijzigen. Opzegging van de automatisch verlengde overeenkomst is kosteloos en de opzegtermijn bedraagt 30 kalenderdagen.

3.2. Beëindiging overeenkomst

Deze overeenkomst kan je beëindigen doordat je een nieuwe overeenkomst sluit via een nieuwe leverancier. Wordt de overeenkomst na de herroepingstermijn beëindigd en voordat de overeengekomen looptijd is verstreken, dan kan ENGIE per beleverd allocatiepunt elektriciteit en/of aansluiting gas een opzegvergoeding bij jou in rekening brengen. Deze opzegvergoeding kan ENGIE dan ook in rekening brengen voor overeenkomsten die al met jou zijn gesloten terwijl de levering nog niet is gestart. Als je de overeenkomst voortijdig beëindigt als gevolg van een verhuizing waarbij je het nieuwe adres niet aanmeldt, dan kan ENGIE ook een opzegvergoeding in rekening brengen.

3.2.1 Voorlopige opzegvergoeding

Indien wij een melding krijgen van jouw nieuwe leverancier dat je een nieuwe overeenkomst hebt gesloten met een ingangsdatum die ligt binnen de looptijd van jouw huidige en/of de toekomstige overeenkomst met ENGIE, dan berekenen wij de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding op basis van de beoogde ingangsdatum van jouw nieuwe overeenkomst.

3.2.2 Definitieve opzegvergoeding

Op het moment dat jouw nieuwe leverancier daadwerkelijk is gestart met leveren, dan berekenen wij de definitieve hoogte van de opzegvergoeding op basis van de daadwerkelijke datum dat ENGIE niet meer levert. De definitieve opzegvergoeding wordt in rekening gebracht op jouw eindafrekening.

3.2.3 Indicatieve opzegvergoeding

Je kan altijd een indicatie van de opzegvergoeding bij ons opvragen op basis van een door jou indicatief aangegeven einde leveringsdatum. Deze wordt op dezelfde wijze berekend als hieronder beschreven.

3.2.4 Berekening opzegvergoeding

De hoogte van de opzegvergoeding is afhankelijk van meerdere factoren, namelijk:

- ✓ Het prijsverschil tussen de energietarieven van jouw contract(en) en de actuele tarieven van hetzelfde type energiecontract zoals door ENGIE op de website aangeboden (voor consument: www.engie.nl/energie/aanvragen). Wanneer hetzelfde type energiecontract niet bestaat dan hanteren wij het actuele tarief van het energiecontract met in ieder geval dezelfde looptijd. Mocht het energiecontract met dezelfde looptijd ook niet meer bestaan, dan worden de actuele tarieven van het energiecontract gebruikt met het hoogste tarief.
- ✓ De te verwachten hoeveelheid kWh stroom en/of m3 gas die ENGIE voor de resterende looptijd van de overeenkomst aan jou zou leveren (resterende volume). Het resterende volume berekenen wij op basis van de actuele gegevens van verwachte afname- en/of invoeding die in het Centraal Aansluitingen Register (C-AR) van de netbeheerders zijn geregistreerd met het bijbehorende verwachte afnameprofiel. Bij het afnameprofiel wordt gebruikt gemaakt van de bijbehorende profielfracties voor de berekening van het resterende volume. Hierdoor wordt rekening gehouden met de verwachte spreiding van de afname en/of teruglevering van elektriciteit en/of de afname van gas gedurende het jaar.

Deze opzegvergoeding berekenen wij als volgt:

(het verschil € tussen jouw contracttarieven en de actuele tarieven van hetzelfde type contract) X (het resterende volume kwh of m3) = € opzegvergoeding (dit bedrag wordt verhoogd met BTW)

In geen enkele situatie ontvang je een bedrag van ENGIE. Meer informatie over de berekening van de opzegvergoeding kunt u vinden op www.engie.nl/opzegvergoeding.

3.2.5 Bijzondere omstandigheden

ENGIE kan er voor kiezen om een lagere opzegvergoeding of geen opzegvergoeding te hanteren indien er sprake is van zodanige bijzondere omstandigheden dat het in rekening brengen van de vastgestelde hoogte van de opzegvergoeding zoals opgenomen in "3.2.4 Berekening Opzegvergoeding" onevenredig zou zijn. Bijvoorbeeld in situaties waarin jij geen of een beperkt voordeel behaalt uit de opzegging, maar de leveringsovereenkomst uit dringende noodzaak moet beëindigen of bijvoorbeeld wanneer de opzegvergoeding te hoog is berekend vanwege de door jou structureel genomen maatregelen die leiden tot een significant lagere afname van elektriciteit of verbruik van gas dan door ons is berekend. Bij bijzondere omstandigheden kunnen wij het "resterende volume" dat gebruikt wordt in de berekeningswijze herzien op basis van jouw situatie.

4. Herkomst energie

4.1. Groene elektriciteit

De groene elektriciteit van ENGIE Opgewekt wordt opgewekt met zon, windmolens en waterkrachtcentrales uit Nederland of andere Europese landen. De verhouding tussen de bronnen zon, windmolens en waterkrachtcentrales is afhankelijk van jouw gemaakte keuze en beschikbaarheid en kan derhalve variëren. De gerealiseerde verhouding wordt weergegeven in het stroometiket. ENGIE verantwoordt de levering van groene elektriciteit van ENGIE Opgewekt met garanties van oorsprong. De garanties van oorsprong zijn afkomstig van productie-eenheden van ENGIE en/of van partners van ENGIE.

4.2. Elektriciteit Bronnen

De herkomst van jouw groene elektriciteit kan je terugvinden in jouw leveringsovereenkomst. Indien de door jou gekozen bron(nen) in uitzonderlijke situaties niet beschikbaar is (zijn), dan is ENGIE gerechtigd om (een) alternatieve ENGIE Opgewekt bron(nen) te bepalen waaruit de elektriciteit zal worden opgewekt.

4.3. Herkomst gas

De herkomst van jouw gas kan je terugvinden in jouw overeenkomst. Aardgas is gas uit fossiele bronnen. Bij Groen gas wordt het gas duurzaam opgewekt uit hernieuwbare bronnen. ENGIE verantwoordt de levering van groen gas met garanties van oorsprong. Bij CO2 gecompenseerd gas wordt de CO2 uitstoot van jouw gasverbruik door ENGIE gecompenseerd met Verified Emission Reduction certificaten afkomstig uit duurzame projecten in ontwikkelingslanden. Indien de door jou gekozen GVO's of VER certificaten in uitzonderlijke situaties niet beschikbaar is (zijn), dan is ENGIE gerechtigd om (een) alternatieve project(en) te bepalen om jou duurzaam en/of gecompenseerd gas te leveren.

5. Privacy

ENGIE vraagt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Jouw gegevens worden door ENGIE vastgelegd en gebruikt voor werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om je te informeren over relevante producten en diensten van ENGIE. Stel je geen prijs op deze informatie, dan kan je dat telefonisch doorgeven via (088) 444 66 66 (lokaal tarief), per email op klantenservice.nl@engie.com of schriftelijk aan ENGIE, Postbus 10087, 8000 GB Zwolle.