



Productvoorwaarden

HEM EuroWind & Gas 1/1,5/2/3/4 jaar

Wat is HEM EuroWind?

HEM EuroWind is stroom, die volledig wordt opgewekt door windturbines in Europese windparken. Met EuroWind kiest u voor 100% groene stroom uit Europa middels de door HEM ingekochte Garanties van Oorsprong (GVO's).

Wat is HEM Gas?

Dat is gas, gewonnen uit fossiele bronnen.

Uw overeenkomst

1. U gaat een overeenkomst aan met HEM - een handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V. (hierna: 'HEM' of 'wij').
2. U kunt zich aanmelden voor de overeenkomst als u de stroom en het gas gebruikt voor huishoudelijke doeleinden. Uw elektriciteitsaansluiting mag niet groter zijn dan 3*80 ampère. De capaciteit van uw gasaansluiting mag niet meer zijn dan 40 m³ gas per uur.
3. U kunt de overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst van de bevestiging kosteloos annuleren. U hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan op de volgende manieren:
 - telefonisch via 020 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke kosten), bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur;
 - per post of per e-mail via het 'Modelformulier voor annulering' dat u krijgt bij de bevestiging van uw overeenkomst (Zie herroepingsformulier HEM).
4. De levering vindt niet eerder plaats dan na 14 dagen na bevestiging van de overeenkomst, tenzij u hier uitdrukkelijk (schriftelijk of op andere duurzame gegevensdrager) om verzoekt. In dat geval kunt u in deze periode de overeenkomst nog wel annuleren, maar dan zullen wij u wel de afgesproken vergoeding voor de geleverde elektriciteit en gas in rekening brengen.
5. De overeenkomst heeft een vaste looptijd van 1, 1½, 2, 3 of 4 jaar. Deze looptijd gaat in op de startdatum levering. Voor de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 30 dagen.
6. Na de einddatum van de vaste looptijd van de overeenkomst wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. U krijgt dan HEM EuroWind Variabel en HEM Gas Variabel geleverd voor het variabele leveringstarief dat op dat moment geldt. Uw opzegtermijn na deze verlenging is 30 dagen.
7. U machtigt HEM tot het opzeggen van het energiecontract bij uw huidige leverancier.

Compensatie opzegvergoeding huidige leverancier

8. Uw huidige leverancier kan u een opzegvergoeding in rekening brengen van maximaal €125 per energieproduct. Wij compenseren deze opzegvergoeding niet, tenzij dit specifiek met u is overeengekomen en u daarnaast hiertoe binnen 3 maanden na de start van de levering een aanvraag (Stroom en/of Gas) bij HEM heeft ingediend.

Opzegvergoeding HEM

9. Zegt u de overeenkomst met HEM op voor de einddatum vaste looptijd? Dan moet u afhankelijk van de resterende looptijd van uw overeenkomst met ons eveneens rekening houden dat wij u een opzegvergoeding per energieproduct in rekening zullen brengen.

De hoogte van de opzegvergoeding hangt van de nog resterende looptijd van de overeenkomst.

Korter dan 1,5 jaar € 50,- (incl 1 jaarsovereenkomst)
Minimaal 1,5 jaar, korter dan 2 jaar € 75,-
Minimaal 2 jaar, korter dan 2,5 jaar € 100,-
Minimaal 2,5 jaar € 125,-

Heeft u bij het aangaan van de overeenkomst met een vaste looptijd een welkomstcadeau ontvangen en wordt de overeenkomst in het eerste jaar beëindigd, dan hebben wij het recht u een boete in rekening te brengen. De hoogte van de boete baseren we op de reële waarde van het ontvangen cadeau. De boete is maximaal € 50 per afgenomen energieproduct (gas en/of elektriciteit).

Uw leveringstarieven

10. Voor stroom betaalt u een vast leveringstarief per kilowattuur (kWh). Dit tarief wijzigt niet tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst. Uw tarief per kWh stroom hangt af van uw elektriciteitsmeter. U betaalt het enkeltarief als uw meter één (actief) telwerk heeft. Al het verbruik wordt tegen dezelfde prijs (het enkeltarief) afgerekend. Wanneer uw meter twee (actieve) telwerken heeft, betaalt u voor het verbruik in de daluren het daltarief. De daluren zijn van 23.00 tot 7.00 uur, in het weekeinde en op de volgende feestdagen: 1 januari, 2e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. In de overige uren betaalt u dan het normaalstarief. In delen van Brabant en Limburg beginnen de daluren op werkdagen om 21.00 uur. Dit is afhankelijk van uw netbeheerder.
11. U betaalt een vast leveringstarief per m³ gas die u verbruikt. Dit tarief wijzigt niet tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst.
12. U betaalt per energieproduct vaste leveringskosten. Dit zijn de kosten ongeacht de hoogte van uw verbruik. Tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst wijzigen deze vaste leveringskosten niet.
13. De overheid kan de heffingen en btw op stroom en gas wijzigen tijdens de looptijd van uw overeenkomst. Ook kan de netbeheerder de tarieven wijzigen die wij namens de netbeheerder bij u in rekening brengen. Dit berekenen we aan u door.
14. Wij mogen de tarieven uitsluitend wijzigen indien gewijzigde wet- en regelgeving dan wel maatregelen van overheidswege hier aanleiding toe geven.
15. U kunt het actuele tarief zien in Mijn HEM of opvragen bij onze Klantenservice via +31 20 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten).



Terugleververgoeding en salderen

16. Indien u zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) wordt deze bij HEM tegen de afgenomen stroom weggestreept. Dit heet salderen. Indien u in uw contractjaar minder opwekt dan u verbruikt ontvangt u per saldo stroom van HEM en betaalt u over dat verschil het vaste leveringstarief. Indien u in uw contractjaar meer opwekt dan u verbruikt levert u per saldo netto terug. Dit heet netto teruglevering. Voor de netto teruggeleverde stroom (na saldering) ontvangt u een vergoeding per kilowattuur (kWh). Dit is het kale terugleveringstarief conform de leveringsovereenkomst en is zonder energiebelasting, opslag duurzame energie- en klimaattransitie en btw. Ook dit tarief wijzigt niet tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst.
17. Uw tarief per netto teruggeleverde kWh stroom hangt niet af van uw type elektriciteitsmeter (enkel of dubbel). HEM streept opgewekte energie weg tegen verbruikte energie, ongeacht het tijdstip van opwekking en verbruik. Uw opgewekte en verbruikte stroom wordt dus niet apart gesaldeerd voor normaal- en daluren.

Uw betaling

18. U kunt uw factuur voor het termijnbedrag en jaar- of eindrekening handmatig betalen of via automatische incasso. U kunt tevens per maandelijkse iDEAL-factuur betalen, dan betaalt u een vergoeding van € 0,35 per maand voor de service- en administratiekosten. U betaalt enkele dagen voor de nieuwe maand.
19. U betaalt iedere maand een termijnbedrag. Eenmaal per jaar krijgt u een jaarrekening. Op deze jaarrekening verrekenen wij uw verbruik met de door u betaalde termijnbedragen. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op uw verbruik in de afgelopen periode, de temperaturen van een gemiddelde winter, de leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven van het komende jaar. Hierdoor is de kans klein dat u achteraf moet bijbetalen. U kunt ons vragen uw termijnbedrag aan te passen. In bijzondere situaties kunnen wij besluiten uw termijnbedrag vaker dan één keer per jaar aan te passen.

Vermindering energiebelasting

20. Met uw stroomtarief per kWh betaalt u ook energiebelasting. Als uw leveringsadres bestemd is om te wonen, werken of een andere verblijfsfunctie heeft, ontvangt u hierop korting. De hoogte hiervan wordt jaarlijks bepaald door de overheid. Als u bij ons aangeeft dat uw leveringsadres een verblijfsfunctie heeft, wordt de door de overheid jaarlijks vastgestelde vermindering energiebelasting toegepast. In uw maandelijkse termijnbedrag wordt rekening gehouden met deze belastingvermindering. Indien er geen stroomlevering heeft plaatsgevonden, dan wordt er geen energiebelasting geheven en bestaat er dus ook geen recht op belastingvermindering.
21. Is er geen sprake (meer) van een verblijfsfunctie? Geef dit direct aan ons door via +31 20 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten). Als op een later moment blijkt dat uw opgave niet juist is, kunnen wij hiervoor een fiscale naheffing ontvangen. De belastingvermindering, die aan u is verleend, vorderen wij dan van u terug en dragen wij af aan de Belastingdienst.
22. Is er toch sprake van een verblijfsfunctie, terwijl u eerder aangaf dat dit niet zo was? Geef dit dan ook direct aan ons door. Dan passen wij dit aan. Let op: voor het later toepassen van deze belastingvermindering zijn wij afhankelijk van de Belastingdienst. Heeft u teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij dit terugbetalen

tot maximaal vijf jaar na het doorgeven aan de Belastingdienst.

Afspraken bij uw overeenkomst

23. Op uw overeenkomst zijn van toepassing:
- de leveringsovereenkomst;
 - de tarieven en kostenspecificatie;
 - de algemene voorwaarden HEM voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers;
 - deze productvoorwaarden HEM Eurowind & Gas;
 - de HEM kwaliteitscriteria

Daarnaast kunnen eventuele andere specifiek met u overeengekomen voorwaarden van toepassing zijn, zoals een compensatie voor de opzegvergoeding huidige leverancier, die in dat geval worden bijgevoegd en opgenomen in de overeenkomst.

Op [HEM.nl/documenten](https://www.hem.nl/documenten) vindt u deze voorwaarden. U kunt deze voorwaarden ook opvragen bij onze Klantenservice via +31 20 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten).



Kwaliteitscriteria

Gedragscodes

- HEM is een handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V.
- Allround Hollands Energie B.V. is vergunninghoudend energieleverancier en is aangesloten bij de gedragscodes "[Consument en Energieleverancier](#)" en de "[Slimme Meters](#)". Dit betekent voor jou dat:
 - Wij onze uiterste best doen om je goed voor te lichten.
 - Wij klanten op een goede en eerlijke manier benaderen.
 - Wij een wisseling van leverancier voor jou op een zo goed mogelijke manier afwikkelen.
 - Wij verantwoord om gaan met meetgegevens van je slimme meter.

Facturen & Betalen

- Je ontvangt van HEM minimaal één keer per jaar een duidelijk overzicht van jouw totale kosten en daadwerkelijke verbruik – de jaarafrekening. Deze afrekening wordt je elk jaar in dezelfde maand toegestuurd. Hiervan mogen wij maximaal zes weken afwijken.
- Iedere maand betaal je een termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het meest recente bekende jaarverbruik. Je kunt je termijnbedrag zelf aanpassen wanneer jouw energieverbruik wijzigt.
- Indien je ons hiervoor machtigt, betaalt je bij HEM door middel van een maandelijks automatische incasso.
- Bij HEM is de eerste herinnering altijd kosteloos. Bij het uitblijven van een betaling sturen wij je een aanmaning en dragen we de vordering uiteindelijk over aan onze incassopartner. Deze stappen brengen wel kosten met zich mee.

Overstappen & Verhuizen

- Als je overstapt naar HEM ontvang je binnen acht weken informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- Na beëindiging van je contract met HEM ontvang je binnen zes weken een eindafrekening.
- Binnen acht weken na je verhuizing ontvang je informatie over de hoogte van het nieuwe maandelijks termijnbedrag.
- Uiterlijk zes weken na je verhuisdatum ontvang je van HEM een eindafrekening. Hiervoor dien je ons veertien dagen voor de verhuisdatum te hebben geïnformeerd, en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.
- Voor een correcte facturatie van je energieverbruik, vragen wij je om de meterstanden tijdig aan ons door te geven. Als we niet over de meterstanden beschikken, maken we een inschatting van het verbruik. Hierdoor kan je jaarafrekening anders uitvallen dan verwacht.

Vragen & Klachten

- Wij zetten ons in om ervoor te zorgen dat je honderd procent tevreden bent. Mochten we daar niet in slagen, dan zoeken we graag samen met jou naar een oplossing. Je kunt ons hiervoor bereiken via telefoon, internet of post.
- Onze klantenservice is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 13:00 uur op onderstaand telefoonnummer.
- Per email of per post kun je ons bereiken op onderstaande gegevens.
- Als je een klacht hebt ingediend, dan sturen wij je binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst van je klacht doet HEM een voorstel voor een oplossing.
- Indien het niet mogelijk is de klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden, informeren wij je hierover. Daarbij laten we je weten welke stappen wij ondernemen om de klacht alsnog af te handelen, en hoe lang we daarvoor nodig hebben.
- Als wij de klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, kun je dat aan ons laten weten. De bezwaarperiode is één maand na ontvangst van de door ons voorgestelde oplossing. Wij zullen je dan binnen tien werkdagen een nieuw voorstel doen.
- Wanneer je vindt dat wij de klacht niet goed hebben behandeld, dan kun je je wenden tot de Geschillencommissie voor Energie en Water. Meer informatie hierover vind je op www.degeschillencommissie.nl.
- Voor onafhankelijke en betrouwbare informatie over jouw rechten m.b.t. je leveringsovereenkomst kun je ook terecht op www.consuwijzer.nl.

Verbruiks kosten overzicht

- Als je een slimme meter hebt, ontvang je maandelijks een overzicht met je verbruik en hoe zich dit verhoudt tot andere huishoudens die overeenkomen met jouw situatie. Voor energiebesparende maatregelen kun je dan kijken op www.milieucentraal.nl