

Productvoorwaarden

VastePrijsEnergie

1. VastePrijsEnergie

De stroom van VastePrijsEnergie wordt opgewekt met verschillende energiebronnen zoals aardgas, kolen en wind. De verhouding tussen de bronnen is afhankelijk van de beschikbaarheid en kan variëren. In het stroometiket hieronder ziet u de verhouding tussen de bronnen in 2018.

2. Tot wanneer geldt de aanbieding voor VastePrijsEnergie?

Elke maand bepalen we een nieuwe vaste prijs. U kunt de aanbieding voor de vaste prijs aanvragen tot de 22^e dag van de maand, die vooraf gaat aan de maand waarin de levering start.

3. Waar geldt de vaste prijs voor?

De vaste prijs geldt voor het volgende:

- voor stroom, de variabele leveringskosten per kWh
- voor gas, de variabele leveringskosten per m³
- vaste leveringskosten: kosten ongeacht de hoogte van uw verbruik (voorheen vastrecht) en de regiotoeslag gas.

4. Stroometiket

Het stroometiket laat zien met welke energiebronnen de stroom van dit product in 2018 is opgewekt. Ook laat het stroometiket zien hoe wij dit doen voor Vattenfall Nederland. U ziet wat het aandeel is van elke energiebron die gebruikt is. Het stroometiket geeft inzicht in de milieugevolgen van het gebruik van deze energiebronnen. Het stroometiket kan pas na een jaar worden opgesteld, omdat dan de precieze verhouding bepaald kan worden. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) bepaalt de regels voor het opstellen van het stroometiket. Jaarlijks laten wij het stroometiket controleren door onze accountant.

Energiebronnen	Wind NL	Wind EU	Zon NL	Zon EU	Water-kracht NL	Water-kracht EU	Duurzaam opgewekt	Kolen	Aardgas	Nucleair	Overig
Stroom	12,5%	16,0%	0,1%	1,6%			30,2%	18,2%	39,9%	1,7%	10,1%
Vattenfall Nederland	9,7%	10,8%	0,31%		0,4%	15,7%	36,9%	16,5%	36,0%	1,5%	9,1%

Milieugevolgen	CO ₂ -uitstoot (g/kWh)	Radioactief afval (g/kWh)
Stroom	386	0,000050

Op vattenfall.nl/stroometiket kunt u zien met welke energiebronnen de stroom van onze andere producten is opgewekt.

5. De berekening van uw gasverbruik

Op de jaarafrekening brengen wij uw gasverbruik van het afgelopen jaar in rekening. Wij gebruiken daarvoor uw meterstanden en doen daar een correctiefactor overheen. U weet misschien dat het volume van gas groter wordt als het warmer is of als de druk lager is. Of dat de energie-inhoud van gas uit verschillende gasbronnen andere waarden heeft. Dit nemen wij mee in deze correctie zodat u betaalt voor wat u werkelijk aan gas verbruikt. Dat doen wij zo:

- De calorische waarde is de hoeveelheid energie in een kubieke meter (m³) aardgas. Deze waarde verschilt in Nederland en is afhankelijk waar het gas wordt afgeleverd. De netbeheerder van het landelijke gastransportnet stelt deze waarde maandelijks vast.
- Het volume van gas is afhankelijk van de temperatuur in uw gasmeter. Als uw meter niet zelf corrigeert voor de temperatuur, dan doen wij dit met een standaardfactor.
- Het volume van gas is ook afhankelijk van de hoogteligging van uw gasmeter. Zo ligt de provincie Limburg hoger dan Noord-Holland. Wij corrigeren dit met een standaardfactor.

Heeft u in uw woning een gasaansluiting zonder gasmeter, dan wordt het verbruik vastgesteld door de regionale netbeheerder. Het verbruik voor koken is vastgesteld op 65 m³ per jaar. Voor koken en warmwatervoorziening is dit 440 m³ per jaar.

6. Wat gebeurt er als dit contract afloopt?

Aan het eind van dit contract verlengen we automatisch naar Energie voor onbepaalde tijd. U kunt dat opzeggen wanneer u wilt, maar u zit in ieder geval geen moment zonder gas of stroom. U betaalt dan voor het variabele tarief van dat moment. Een variabel tarief beweegt mee met de marktprijzen voor energie. De prijs kan dus hoger of lager worden. Meestal passen we onze prijzen twee keer per jaar aan.

Productvoorwaarden

Algemeen deel

1. Deze voorwaarden zijn er voor u en ons

U heeft een leveringsovereenkomst met ons afgesloten voor elektriciteit en/of gas. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en wij ons moeten houden. Deze afspraken hebben we vastgelegd in verschillende gedragscodes. U vindt ze op vattenfall.nl/gedragscode en in ons privacy statement op vattenfall.nl/privacy. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten.

2. Wij maken uw contract snel en zorgvuldig in orde

Zodra we uw aanvraag hebben ontvangen, bekijken we of deze compleet is en aan de voorwaarden voldoet. Dan kunnen we het contract in orde maken. Als we akkoord zijn, ontvangt u van ons een bevestiging. Daarna gaat het contract in. Om precies te zijn: twee dagen na het versturen van de bevestiging. Ons contract staat op naam van Vattenfall Sales Nederland N.V., Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam. Dat ziet u natuurlijk vanzelf, maar juridische teksten zoals deze vereisen nu eenmaal volledigheid.

3. De voorwaarden en afspraken die gelden voor uw contract

Om te beginnen gelden natuurlijk de voorwaarden uit dit document. Als er voor u belangrijke dingen in veranderen, laten we u dat weten. Verder gelden de 'Algemene Voorwaarden 2017 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers'. U vindt ze op vattenfall.nl. Mochten voorwaarden uit de twee documenten elkaar tegenspreken, dan gaat het document dat u nu leest, voor.

4. U krijgt 14 dagen bedenktijd

Stel, u heeft een energiecontract bij ons aangevraagd, u krijgt onze bevestiging binnen maar... u bedenkt zich. Om wat voor reden dan ook. Dan krijgt u na ontvangst van de bevestiging 14 kalenderdagen om het contract zonder kosten te annuleren. Bel ons elke werkdag op 088 363 79 90. Schriftelijk annuleren kan ook, met het annuleringsformulier bij de contractbevestiging.

5. Een contract kan eerder starten dan onze levering

Het contract start in principe twee dagen nadat we u een bevestiging hebben gestuurd (zie ook 2), maar soms starten we pas later met leveren van energie. Bijvoorbeeld als dat beter uitkomt vanwege de einddatum van uw vorige energiecontract. Toch blijft de einddatum van een contract voor bepaalde tijd wel

hetzelfde. Daardoor kan het zijn dat onze energielevering in uw geval minder maanden beslaat. Dat vertellen we natuurlijk van tevoren.

6. Uw nieuwe contract direct in laten gaan?

Wij zeggen uw huidige contract op, na de 14 dagen bedenktijd. Natuurlijk kan het gebeuren dat u zo snel mogelijk energie van ons nodig heeft. Laat het ons weten. In dat geval zeggen we uw huidige contract onmiddellijk op. Dat kan kosten met zich meebrengen. Die hangen af van de afspraken die u met uw vorige leverancier heeft gemaakt. Bel ons op 0900 0808, dan zoeken we dat voor u uit.

7. Wat betaalt u voor stroom en gas?

U betaalt niet alleen voor de hoeveelheid stroom en gas die u verbruikt. In uw energieprijs zitten de volgende kosten:

Energielevering

- Vaste leveringskosten: dit zijn de kosten die we maken om energie aan u te kunnen leveren. Dit is een vast bedrag, onafhankelijk van uw verbruik.
- Variabele leveringskosten: het aantal kWh stroom of het aantal m³ gas dat u verbruikt, maal het tarief dat we met elkaar afspreken.
- Regiotoeslag gas: De hoogte van deze kosten is afhankelijk van de regio waarin het gas wordt geleverd. U leest er meer over op vattenfall.nl/regiotoeslag.

Overheidsheffingen

- Energiebelasting: door dit bedrag te heffen, stimuleert de overheid zuinig gebruik.
- Opslag Duurzame Energie: dit bedrag gebruikt de overheid om het opwekken van duurzame energie te stimuleren.

Regionale netbeheerkosten

- In elke regio beheert weer een ander bedrijf het gas- en elektriciteitsnet: dit is de regionale netbeheerder. U betaalt netbeheerkosten voor het transport, het onderhoud van uw aansluiting en de huur van de meter. Wij dragen deze kosten direct af aan de netbeheerder.

De btw

- Over al deze kosten betaalt u 21% btw.

8. Uw tarieven

De tarieven vindt u in de contractbevestiging en op uw persoonlijke pagina in mijn.vattenfall.nl. Ook de algemene tarieven, zoals de overheidsheffingen en regiotoeslag gas, vindt u hier terug. Of bel met onze klantenservice.

9. Berekening van energieverbruik over verschillende tariefperiodes

Heeft u een variabel tarief, dan kunnen de prijzen twee keer per jaar wijzigen. Heeft u een vast tarief, dan blijft uw leveringsprijs gelijk. De overheidsheffingen en netbeheerkosten kunnen wel wijzigen. Als u een slimme meter heeft, lezen wij op de dag van de tariefswijziging uw meterstanden uit. Zo zorgen wij ervoor dat uw verbruik altijd wordt berekend tegen het juiste tarief. Heeft u nog geen slimme meter? Dan schatten wij de meterstanden. Wilt u graag dat wij uw werkelijke meterstanden

gebruiken? Neemt u deze dan op de datum van de tariefswijziging op en geef ze door aan onze klantenservice.

10. De grootte van uw aansluiting

Om stroom en gas aan u te leveren tegen de afgesproken tarieven is het nodig dat uw aansluiting de volgende grootte heeft :

- een elektriciteitsaansluiting: maximaal 3 x 80 ampère
- een gasaansluiting: maximaal 40 m³ (n) per uur

11. Uw persoonsgegevens

Als u klant bij ons wordt, hebben we een aantal gegevens van u nodig. Uw naam, adres en uw geboortedatum bijvoorbeeld. Die gegevens zijn bij ons veilig. U leest meer over hoe we met uw persoonlijke gegevens omgaan op vattenfall.nl/privacy.

12. Verhuizen maken we zo makkelijk mogelijk

We sluiten het energiecontract niet met uw adres, maar met u. Dus als u verhuist, verhuist uw contract eenvoudig mee. Eventueel zetten we tijdelijk twee adressen op uw contract: dat van uw oude huis, tot u overgaat en dat van uw nieuwe huis. U geeft uw adreswijziging eenvoudig door via vattenfall.nl/contractverhuizen of aan onze mensen van de klantenservice.

Ook uw gascontract verhuist eenvoudig mee. Wel kan het zo zijn dat u naar een andere gasregio, met een andere regiotoeslag verhuist. U betaalt de nieuwe regiotoeslag vanaf uw verhuisdatum. Weten in welke regio u zit? Kijk op vattenfall.nl/regiotoeslag.

13. Ook als u opzegt, regelen we dat zorgvuldig

Als u uw contract wilt stoppen, vinden we dat natuurlijk jammer, maar we maken het wel goed in orde. Via vattenfall.nl/contractstoppen regelt u de stopzetting. Uw nieuwe leverancier mag uw contract ook opzeggen. Wij stoppen uw contract 30 dagen nadat we uw bericht hebben ontvangen. Als u het contract al wilt stoppen voordat de periode die we met elkaar hebben afgesproken voorbij is, brengen we daar kosten voor in rekening; een vergoeding voor de energie die wij al voor u hebben ingekocht. Deze kosten brengen wij ook in rekening als wij genoodzaakt zijn het contract met u te stoppen, bijvoorbeeld omdat u gedurende langere tijd niet aan uw betalingsverplichtingen voldoet. In dit overzicht ziet u precies welke bedragen dat zijn.

Resterende looptijd	Opzegkosten per product
Onbepaalde tijd	€ 0,-
Korter dan 1,5 jaar	€ 50,-
Langer dan 1,5, korter dan 2 jaar	€ 75,-

Langer dan 2, korter dan 2,5 jaar	€ 100,-
Langer dan 2,5 jaar	€ 125,-

14. Incassokosten: we willen ze het liefst voorkomen

Incassokosten wilt u natuurlijk liever voorkomen. Wij ook. Daarom informeren we u hier vooraf over. Zodat u nog de tijd heeft om te betalen zónder extra kosten. Bij een niet-tijdige betaling ontvangt u van ons een aanmaning. Deze dient u uiterlijk binnen 14 dagen te betalen. Ontvangen wij uw betaling niet binnen de gestelde termijn, dan berekenen wij een wettelijke vergoeding voor incassokosten. Dit doen wij volgens onderstaand schema met een minimum van € 40,- per vordering.

Vordering t/m	Incassokosten	Maximum
€ 2.500,-	15% over de vordering	€ 375,-
€ 5.000,-	€ 375,- + 10% over de vordering	€ 625,-
€ 10.000,-	€ 625,- + 5% over de vordering	€ 875,-
€ 200.000,-	€ 875,- + 1% over de vordering	€ 2.775,-
> € 200.000,-	€ 2.275,- + 0,5 % over de vordering	€ 6.775,-

Als u vervolgens nog niet binnen de daarin gestelde termijn betaalt, worden gerechtelijke incasso- maatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht. Wacht daarom nooit met betalen, dat kost onnodig geld. Bel ons als u hulp nodig heeft. We helpen u graag verder.