

# Algemene Contractvoorwaarden

## Productvoorwaarden

---

### 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. Daarom is het belangrijk dat u ze kent en begrijpt. 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 ons contract in orde maken. Als we akkoord zijn, ontvangt u van ons een bevestiging. Daarna gaat ons contract in. Om precies te zijn: twee dagen na het versturen van de bevestiging. Ons contract staat op naam van N.V. Nuon Sales Nederland, 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 [nuon.nl](http://nuon.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 ons contract zonder kosten te annuleren. Bel ons op 088 363 79 90. Dat kan elke werkdag, van 08.00 – 18.00 uur. U betaalt alleen uw eigen belkosten. Schriftelijk annuleren kan ook, met ons annuleringsformulier. Die vindt u bij de contractbevestiging. Stuur het ingevuld en ondertekend terug naar Nuon, Postbus 40021 (1UA7227), 6803 HA in Arnhem. Onder vermelding van 'Ontbinding overeenkomst'.

### 5. Een contract kan eerder starten dan onze levering

Ons 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 energieprijzen zitten de volgende kosten:

#### Energiekosten

- Vaste leveringskosten: dit zijn de kosten die we maken om energie aan u te kunnen leveren. Deze kosten blijven gelijk gedurende het jaar, vandaar dat we ze 'vast' noemen.
- Variabele leveringskosten: het aantal kWh stroom of het aantal m<sup>3</sup> gas dat u verbruikt, maal het tarief dat we met elkaar afspreken. Deze kosten stijgen of dalen uiteraard mee met uw verbruik. Een zachte winter bijvoorbeeld, kan zorgen voor lagere kosten omdat u dan minder verbruikt.
- Regio toeslag gas: Gas wordt gewonnen in Slochteren (Groningen). De afstand tot uw regio bepaalt de hoogte van deze kosten. U leest er meer over op het algemene tarievenblad.

#### Voor de overheid

- 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.

#### Voor de netbeheerder

- 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 die we afspreken vindt u in de contractbevestiging en als u op mijn.nuon.nl inlogt in Mijn Nuon. Ook de algemene tarieven, zoals de overheidsheffingen en regiotoeslag gas, vindt u hier terug. Of bel ons op 0900 0808.

## 9. 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 m<sup>3</sup> (n) per uur

## 10. 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 verkopen we aan niemand. We gebruiken ze alleen om:

- uw aanvraag te accepteren
- het contract in orde te maken
- risico's uit te sluiten
- klantonderzoek
- een mooie aanbieding te doen

Maar als u liever geen ongevraagde post van ons ontvangt, horen we dat ook graag. Online, via [nuon.nl/privacy](http://nuon.nl/privacy) of via 0900 08 08.

## 11. Afspraken maken we in vertrouwen

Een contract met ons is eigenlijk een set afspraken. Over een periode, een prijs en of u stroom of gas afneemt. Maar ook over de manier waarop we met uw vertrouwen omgaan. Deze afspraken hebben we vastgelegd in verschillende gedragscodes. U vindt ze op [nuon.nl/gedragscode](http://nuon.nl/gedragscode) en in ons privacy statement op [nuon.nl/privacy](http://nuon.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, om vast te klussen of verbouwen. U geeft uw adreswijziging eenvoudig door via [nuon.nl/contractverhuizen](http://nuon.nl/contractverhuizen) of aan onze mensen van de klantenservice via 0900 08 08.

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 [nuon.nl/regiotoeslag](http://nuon.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 [nuon.nl/contractstoppen](http://nuon.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 maar korter dan 2 jaar	€ 75,-
Langer dan 2, korter dan 2,5 jaar	€ 100,-
Langer dan 2,5 jaar	€ 125,-

## 14. Klachten zijn er om op te lossen

Er gaat wel eens iets mis. Dat is vervelend, maar we zitten klaar om te helpen. Onze medewerkers van de klantenservice luisteren met aandacht om het probleem zo goed en zo snel mogelijk op te lossen. Als zij u niet kunnen helpen, raden we u aan een brief of mailtje te schrijven aan ons Managementteam. Beschrijft u hierin zo precies mogelijk wat er gebeurd is. Uw brief (of mailtje) richt u aan Managementteam Klantenservice, Klachtbehandeling, PAC 1RA 1261, Postbus 41920, Amsterdam. Als dat ook geen oplossing biedt, kunt u ook een klacht indienen bij de Geschillencommissie Energie.