

BudgetEnergie

Productvoorwaarden

1. BudgetEnergie

De stroom van BudgetEnergie wordt opgewekt met verschillende energiebronnen zoals aardgas, kolen, wind en zon. De verhouding tussen de bronnen is afhankelijk van de beschikbaarheid en kan variëren. In het stroometiket hieronder zie je de verhouding tussen de bronnen in 2016. Wind en zon werden toen nog niet als bronnen gebruikt voor dit product.

2. Hoeveel korting krijgt je?

U krijgt korting over een deel van de stroom en het gas dat je gebruikt. We kunnen de korting veranderen, en ook het deel waarover je korting krijgt. Op Vattenfall.nl staan de prijzen en kortingen van dat moment.

3. De prijzen kunnen veranderen.

De prijzen van BudgetEnergie zijn variabel en kunnen dus hoger of lager worden. Veranderen deze prijzen op de energiemarkt in de periode dat je een contract hebt? Dan kunnen ook je prijzen veranderen. Meestal past Vattenfall de prijzen twee keer per jaar aan.

4. Heb je stadswarmte?

Heb je in jouw huis een aansluiting voor stadswarmte? Dan gelden de voorwaarden van BudgetEnergie alleen voor elektriciteit.

5. Hoe betaal je voor BudgetEnergie?

Je moet de rekeningen voor BudgetEnergie per automatische incasso betalen. Dit betekent dat je ons toestemming geeft om het termijnbedrag iedere maand van je rekening te halen.

6. Digitalerekeningen en jaarafrekening

Je krijgt alle jaarafrekeningen van ons per e-mail.

7. Stroometiket

Het stroometiket laat zien met welke energiebronnen de stroom van dit product in 2016 is opgewekt. Ook laat het stroometiket zien hoe Vattenfall dit doet voor de gehele Vattenfall Groep. Je 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 laat Vattenfall het stroometiket controleren door onze accountant.

Energiebronnen	Kolen	Aardgas	Nucleair	Overig	Duurzaam opgewekt	Wind	Waterkracht	Milieugevolgen	CO ₂ -uitstoot (g/kWh)	Radioactief afval (g/kWh)
Grijze stroom	30,9%	51,9%	3,1%	14,1%	0%			Grijze stroom	573,0	0,00009
Vattenfall Groep	26,4%	44,1%	2,7%	12,0%	14,8%	5,8%	9,0%	Vattenfall Groep	488,3	0,00008

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

BudgetEnergie

Algemene Contractvoorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn er voor jou 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 jij en wij ons moeten houden. Daarom is het belangrijk dat je ze kent en begrijpt. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor je een leveringsovereenkomst hebt afgesloten.

2. Wij maken je contract snel en zorgvuldig in orde

Zodra we je 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, ontvang je 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 Vattenfall Sales Nederland N.V., Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam. Dat zie je natuurlijk vanzelf, maar juridische teksten zoals deze vereisen nu eenmaal volledigheid.

3. De voorwaarden en afspraken die gelden voor je contract

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

4. Je krijgt 14 dagen bedenktijd

Stel, je hebt een energiecontract bij ons aangevraagd, je krijgt onze bevestiging binnen maar... je bedenkt je. Om wat voor reden dan ook. Dan krijg je 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. Je betaalt alleen je eigen belkosten. Schriftelijk annuleren kan ook, met ons annuleringsformulier. Die vind je bij de contractbevestiging. Stuur het ingevuld en ondertekend terug naar Vattenfall, 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 je 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 je vorige energiecontract. Toch blijft de einddatum van een contract voor bepaalde tijd wel hetzelfde. Daardoor kan het zijn dat onze energielevering in jouw geval minder maanden beslaat. Dat vertellen we natuurlijk van tevoren.

6. Je nieuwe contract direct in laten gaan?

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

7. Wat betaal je voor stroom en gas?

Je betaalt niet alleen voor de hoeveelheid stroom en gas die je verbruikt. In de energieprijzen zitten de volgende kosten:

Energiekosten

- Vaste leveringskosten: dit zijn de kosten die we maken om energie aan je 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 m³ gas dat je verbruikt, maal het tarief dat we met elkaar afspreken. Deze kosten stijgen of dalen uiteraard mee met je verbruik. Een zachte winter bijvoorbeeld, kan zorgen voor lagere kosten omdat je dan minder verbruikt.
- Regio toeslag gas: Gas wordt gewonnen in Slochteren (Groningen). De afstand tot jouw regio bepaalt de hoogte van deze kosten. Je 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. Je betaalt netbeheerkosten voor het transport, het onderhoud van je aansluiting en de huur van de meter. Wij dragen deze kosten direct af aan de netbeheerder.

De btw

- Over al deze kosten betaal je 21% btw.

8. Uwtarieven

De tarieven die we afspreken vindt je in de contractbevestiging en als je op mijn.vattenfall.nl inlogt in Mijn Vattenfall. Alle algemene tarieven, zoals de overheidsheffingen en regiotoeslag gas, zijn terug te vinden op het Algemeen Tarievenblad op Vattenfall.nl of bel ons op 0900 0808.

9. De grootte van je aansluiting

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

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

10. Uw persoonsgegevens

Als je klant bij ons wordt, hebben we een aantal gegevens van je nodig. Je naam, adres en je geboortedatum bijvoorbeeld. Die gegevens verkopen we aan niemand. We gebruiken ze alleen om:

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

Maar als je liever geen ongevraagde post van ons ontvangt, horen we dat ook graag. Online, via Vattenfall.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 je stroom of gas afneemt. Maar ook over de manier waarop we met je vertrouwen omgaan. Deze afspraken hebben we vastgelegd in verschillende gedragscodes. Je vindt ze op Vattenfall.nl/gedragscode

12. Verhuizen maken we zo makkelijk mogelijk

We sluiten het energiecontract niet met je adres, maar met u. Dus als je verhuist, verhuist je contract eenvoudig mee. Eventueel zetten we tijdelijk twee adressen op je contract: dat van je oude huis, tot je overgaat en dat van je nieuwe huis, om vast te klussen of verbouwen. Je geeft de adreswijziging eenvoudig door via Vattenfall.nl/contractverhuizen of aan onze mensen van de klantenservice via 0900 08 08.

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

13. Wat gebeurter als dit contract afloopt?

Aan het eind van een contract voor bepaalde tijd (een jaar, drie jaar of bijvoorbeeld vijf jaar) verlengen we automatisch naar een contract voor onbepaalde tijd. Je kunt dat opzeggen wanneer je wilt, maar je zit in ieder geval geen moment zonder gas of stroom. Je 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.

14. Ook als je opzegt, regelen we dat zorgvuldig

Als je je contract wilt stoppen, vinden we dat natuurlijk jammer, maar we maken het wel goed in orde. Via Vattenfall.nl/contractstoppen regel je de stopzetting. Je nieuwe leverancier mag je contract ook opzeggen. Wij stoppen je contract 30 dagen nadat we je bericht hebben ontvangen. Als je 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 je hebben ingekocht. In dit overzicht zie je 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,-

15. 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 je niet kunnen helpen, raden we je aan een brief of mailtje te schrijven aan ons Managementteam. Beschrijf je hierin zo precies mogelijk wat er gebeurd is. Je brief (of mailtje) richt je aan Managementteam Klantenservice, Klachtbehandeling, PAC 1RA 1261, Postbus 41920, Amsterdam. Als dat ook geen oplossing biedt, kun je ook een klacht indienen bij de Geschillencommissie Energie.