

PRODUCTVOORWAARDEN

JUNI 2017

Inhoudsopgave

- Artikel 1** Energielevering
- Artikel 2** Overstappen
- Artikel 3** Gegevensbescherming
- Artikel 4** Slimme meter
- Artikel 5** Correspondentie
- Artikel 6** Meetinrichting en uitlezing
- Artikel 7** Betaling en tarieven
- Artikel 8** 100% Sociaal Groen
- Artikel 9** Looptijd en opzegging
- Artikel 10** Annulering aanbod
- Begrippenlijst**

1 Energielevering

De producten worden aangeboden door FlexEnergie B.V. (handelend onder de naam en hierna te noemen EnergieFlex, Nevelgaarde 44, 3436 ZZ, te Nieuwegein). Deze voorwaarden zijn van toepassing op onze producten. (In geval van tegenstrijdigheid tussen de productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is vermeld in de Algemene Voorwaarden).

EnergieFlex levert de volgende producten:

Product	Prijsperiode
100% Sociaal Groen	1 of 3 jaar vast groene stroom én groen gas
Flex Standaard	1 of 3 jaar vast stroom of stroom en gas
Flex Prepaid	1 jaar vast stroom of stroom en gas
Flex Prepaid Variabel	Onbepaalde tijd variabel stroom of stroom en gas
Model contract	Onbepaalde tijd variabel stroom of stroom en gas

2 Overstappen

Bij de overstap naar EnergieFlex, zegt EnergieFlex het energiecontract met uw huidige energie leverancier op, u hoeft hiervoor zelf niets te doen.

3 Gegevensbescherming

- 3.1 Leverancier verwerkt (persoons)gegevens van klant in het kader van het accepteren van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, het leveren van onderhoud, het beheren van de klantrelatie, de invordering van verschuldigde betalingen, fraude bestrijding en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Leverancier heeft de gegevensverwerking gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens.
- 3.2 EnergieFlex mag ten behoeve van de facturatie met uw toestemming uw gegevens over hoeveel energie u verbruikt aflezen.
- 3.3 Indien u bezwaar heeft tegen het verstrekken van gegevens aan andere partijen voor het uitvoeren van de bovengenoemde diensten, kunt u dit schriftelijk melden bij EnergieFlex ter attentie van de afdeling klantenservice, Nevelgaarde 44, 3436 ZZ te Nieuwegein.

4 Slimme meter

- 4.1 Voor Flex Standaard en 100% Sociaal Groen is geen slimme meter verplicht. Voor het afsluiten van Flex Prepaid en Flex Prepaid Variabel, is een slimme meter op iedere aansluiting verplicht. Voor het plaatsen van de slimme meter kunnen extra kosten in rekening worden gebracht die door de netbeheerders worden vastgesteld. De kosten voor de slimme meter worden door EnergieFlex op kostprijs bij de aanvraag aan de klant in rekening gebracht.
- 4.2 Via de website van EnergieFlex kan een slimme meter worden aangevraagd. De klant draagt voor eigen rekening en risico zorg voor het aanvragen van en het geven van medewerking aan, de tijdige plaatsing door de netbeheerder van een slimme meter op de aansluiting(en) ten behoeve waarvan de levering geschiedt. EnergieFlex is niet aansprakelijk voor eventuele schade welke voortvloeit bij niet tijdig of verkeerd plaatsen van de slimme meter evenals storingen met de slimme meter.
- 4.3 Indien de netbeheerder de slimme meter niet heeft kunnen plaatsen doordat hem geen toegang is verleend door de klant om welke reden dan ook, vervalt het in rekening gebrachte aanschafbedrag voor de slimme meter aan EnergieFlex ter dekking van de gemaakte kosten.
- 4.4 Bij storingen aan de slimme meter kan niet zichtbaar verbruik later alsnog in rekening worden gebracht.
- 4.5 Bij een Flex Prepaid en Flex Prepaid Variabel contract bent u ten aller tijde verantwoordelijk voor uw verbruik, ook wanneer er een storing aan de slimme meter heeft plaatsgevonden.
- 4.6 Uw slimme meter is gebonden aan een woonadres en kan bij een verhuizing niet worden meeverhuisd. Indien uw nieuwe woning niet over een slimme meter beschikt en u wenst wederom gebruik te maken van prepaid energie dan wel afrekening op basis van werkelijk energie verbruik, dient u een nieuwe slimme meter aan te vragen.
- 4.7 Indien EnergieFlex door bijvoorbeeld een storing niet in staat is uw meetgegevens d.m.v. een slimme meter uit te lezen, kan er tijdelijk geen gebruik worden gemaakt van de producten prepaid energie en afrekening op basis van werkelijk verbruik.

Ondanks de storing blijft uw energie, gas en elektriciteit gewoon geleverd worden. De afwaardering vindt enkel plaats met vaste kosten. De variabele verbruikskosten worden, zodra de storing is verholpen, met terugwerkende kracht in rekening gebracht.

5 Correspondentie

Alle correspondentie met de klant is telefonisch, schriftelijk per e-mail of met een SMS alert. Brieven per post worden enkel bij betalingsachterstand verstuurd indien geen gehoor wordt gegeven aan betalingsherinneringen per e-mail.

6 Meetinrichting en uitlezing

- 6.1 Leverancier zal, enkel in het geval dat, en zolang als, de klant zijn toestemming aan leverancier heeft verleend, dagelijks of één keer per maand de meterstanden van de slimme meter die is geplaatst op zijn aansluiting uitlezen.
- 6.2 Bij het aangaan van een Flex Prepaid en Flex Prepaid Variabel contract geeft de klant tevens toestemming om de slimme meter uit te lezen.
- 6.3 Bij een prepaid contract is de klant verplicht toestemming te verlenen voor het één keer per dag uitlezen van de slimme meter. Bij het aangaan van dit contract wordt hier automatisch toestemming voor verleend.

7 Betaling en tarieven

- 7.1 Voor de levering van stroom en/of gas gelden de in uw overeenkomst (met bijbehorend tarievenblad) vermelde leveringstarieven. Bij een contract op basis van termijnbetaling betaalt u standaard met automatische incasso. Bij een prepaid contract betaalt u met iDEAL. Wanneer u uw betaalmethode wenst te wijzigen van automatische incasso naar iDEAL betalingen, betaalt u €2,10 per factuur. Uitgezonderd Flex Prepaid.
- 7.2 De energiekosten bij een prepaid contract wordt op basis van werkelijk verbruik afgerekend. Hierdoor zal u naar verwachting in de zomerperiode minder en in de winterperiode meer energie verbruiken. Bij eventuele storingen met de slimme meter, kunnen de verbruikskosten alsnog later in rekening worden gebracht.
- 7.3 Bij een Flex Standaard en 100% Sociaal Groen contract, betaalt u iedere maand een termijnbedrag aan energiekosten. Dit is een schatting van uw (gemiddelde) maandelijkse energieverbruik. De kosten voor het daadwerkelijke verbruik worden aan het einde van het jaar verrekend met het bedrag dat u al aan voorschot hebt betaald.
- 7.4 Indien u voor een prepaid contract heeft gekozen, wordt uw energie verbruik dagelijks van het tegoed afgeschreven. Bij een negatief saldo wordt uw vaste leveringskosten per dag verhoogd met €0,20 voor elektriciteit en €0,20 voor gas.
- 7.5 Bij een spoedaanmelding binnen 30 dagen i.v.m. verhuizing brengt EnergieFlex €59,- aansluitkosten in rekening. Dit is alleen van toepassing voor Flex Prepaid Variabel. EnergieFlex zal streven om de levering zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden na aan betaling van de eerste nota. Bij eventuele vertraging dan wel andere verstoringen door EnergieFlex, zal de maximale schade niet hoger zijn dan het initieel in rekening gebrachte kosten. EnergieFlex is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die is ontstaan vanuit de netbeheerder dan wel vanuit de klant.
- 7.6 EnergieFlex kan binnen 14 dagen na aanmelding een waarborgsom in rekening brengen met een maximum bedrag van €500,- per product voor consumenten. Voor de zakelijke klanten gelden geen maximumbedragen met betrekking tot de waarborgsom.
- 7.7 Bij een aanpassing van de waarborgsom door EnergieFlex kan eventueel de overeenkomst binnen 14 dagen kosteloos worden beëindigd.
- 7.8 Bij spoed prepaid aanmeldingen brengt EnergieFlex vooraf een dekkingstegoed in rekening. Zolang u klant blijft bij EnergieFlex, zal uw volledige dekkingstegoed onder beheer van EnergieFlex blijven en zal nimmer als energietegoed dan wel als voorschot worden aangemerkt.

Regulier termijnbedrag	Eenmalig dekkingstegoed
tot €100,-	€150,-
€100,- tot €150,-	€250,-
€150,- tot €250,-	€350,-
€250,- tot €350,-	€450,-
€350,- tot €450,-	€550,-
vanaf €450,00	Afh. van standaard jaarverbruik

- 7.10 Voor de zakelijke klanten gelden geen maximum bedragen met betrekking tot dekkingstegoed.
- 7.11 Na uw contractperiode wordt het gehele saldo bedrag, mits er geen betalingsachterstanden zijn, binnen 10 werkdagen nadat uw nota is opgemaakt, op uw rekening teruggestort. In dat geval wil dat zeggen dat het eventueel verschuldigde bedrag aan energiekosten van uw dekkingstegoed wordt ingehouden en het resterende bedrag wordt teruggestort.

8 100% Sociaal Groen

- 8.1 De CO2-uitstoot van het gasverbruik bij het product 100% Sociaal Groen wordt gecompenseerd. EnergieFlex koopt hiervoor Carbon Credits aan.
- 8.2 De Carbon Credits zijn Fairtrade en Gold Standard gecertificeerd.
- 8.3 EnergieFlex koopt zoveel Carbon Credits als nodig zijn om het totale gasverbruik van klanten met 100% Sociaal Groen te compenseren.
- 8.4 Jaarlijks wordt door een accountant gecontroleerd of EnergieFlex voldoende Carbon Credits heeft aangekocht.

9 Looptijd en opzegging

- 9.1 De leveringsovereenkomst gaat in op de aanmelddatum en eindigt na afloop van de looptijd. De looptijd staat vermeld in uw leveringsovereenkomst. De looptijd start op de eerste dag van levering van energie. U ontvangt een bevestiging van deze startdatum per e-mail.
- 9.2 De leveringsovereenkomst kunt u aan het eind van de looptijd kosteloos beëindigen door opzegging bij EnergieFlex of via uw nieuwe leverancier.
- 9.3 Indien u een contract met meerdere producten heeft afgesloten en slechts 1 product opzegt, eindigt het contract en wordt voor de resterende producten een nieuw contract aangemaakt voor onbepaalde tijd met de op dat moment geldende variable tarieven van EnergieFlex.
- 9.4 U kunt een overeenkomst met een bepaalde looptijd tussentijds beëindigen met een opzegtermijn van 30 dagen. Afhankelijk van de resterende looptijd kan EnergieFlex u dan een opzegvergoeding in rekening brengen. De hoogte van de opzegvergoeding is door ACM vastgesteld, zoals vermeld in onderstaande tabel.
- 9.5 Een contract met onbepaalde looptijd heeft geen einddatum. U kunt dit contract beëindigen met een opzegtermijn van 30 dagen.
- 9.6 Een contract met bepaalde looptijd wordt op de einddatum automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. U betaalt de dan geldende leveringstarieven. Tot het moment dat een nieuwe energieleverancier de levering heeft overgenomen, blijft EnergieFlex u voorzien van energie tegen de dan geldende variabele leveringstarieven.

Resterende looptijd	Opzegvergoeding per product
Korter dan 1,5 jaar	€ 50,-
Tussen 1,5 en 2 jaar	€ 75,-
Tussen 2 en 2,5 jaar	€ 100,-
Langer dan 2,5 jaar	€ 125,-

10 Annulering aanbod

U heeft het recht gedurende veertien kalenderdagen na ontvangst van de vastgelegde overeenkomst de leveringsovereenkomst te ontbinden. Gebruik hiervoor het formulier voor ontbinding, zie: <https://energieflex.nl/ontbinding>.

Begrippenlijst

Dekkingstegoed:

Het garantiebedrag dat de contractant initieel verschuldigd is op grond van de leveringsovereenkomst en aansluit- en transportovereenkomst. Bij ontbinding van het contract wordt tot restitutie van het saldo overgegaan na verrekening van openstaande schulden. Op het dekkingstegoed wordt geen rente vergoed.

Eerste Leveringsdatum:

De eerste dag waarop de levering daadwerkelijk een aanvang neemt.

Energietegoed:

Een cumulatief saldobedrag gebaseerd op alle opwaarderingen (prepaid betalingen) verminderd met alle kosten.

Flex Prepaid en Flex Prepaid Variabel contract:

De overeenkomst tussen leverancier en klant ter zake van de levering en afname van elektriciteit en gas op basis van de EnergieFlex leveringsvoorwaarden waarbij betaling vooraf plaatsvindt.

Geschatte gegevens:

De geschatte verbruiksgegevens welke gelden indien de leverancier geen actuele verbruiksgegevens en meetgegevens kan ontvangen via de slimme meter.

Heraansluiting:

Indien de klant door EnergieFlex is afgesloten en vervolgens binnen 3 maanden weer wordt aangesloten is er sprake van een heraansluiting.

Maandbedrag:

Een indicatie van de per maand te betalen energiekosten, op basis van het door de klant opgegeven verbruik tijdens de aanmelding.

Mijn EnergieFlex:

Web portal (persoonlijke pagina) waarmee energietegoed, betalingen en verbruiksgegevens informatie kan worden opgevraagd.

Negatief saldo:

Een situatie waarbij het saldo tekort is.

Overgangsnota Flex Prepaid en Flex Prepaid Variabel:

Nota voor het afrekenen van het verbruik van de analoge meter alvorens de slimme meter is geactiveerd.

Slimme Meter:

Een NTA8130 goedgekeurde Meetinrichting.

Termijnbedrag:

Met een termijnbedrag betaalt u iedere maand alvast een deel van uw jaarlijkse energierekening.

Variabel tarief:

Een leveringstarief dat iedere maand opnieuw wordt vastgesteld op basis van de actuele inkoop tarieven vermeerderd met een vaste opslag per kWh/m³. Deze tarieven worden op onze website (energieflex.nl) actueel gepubliceerd.

Vast tarief:

Een leveringstarief dat iedere maand op basis van de actuele inkoop tarieven tarieven wordt vastgesteld vermeerderd met een vaste opslag per kWh/m³ en voor een periode van één jaar of drie jaar vastgezet kan worden door contractanten. Deze tarieven worden op de website van energieflex.nl actueel gepubliceerd.

Verbruiksgegevens:

Vastgestelde omvang van de levering zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden.

Waarborgsom:

Het bedrag dat de contractant initieel verschuldigd is op grond van de leveringsovereenkomst en aansluit- en transportovereenkomst. Bij ontbinding van het contract wordt tot restitutie van het saldo overgegaan na verrekening van openstaande schulden. Op de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

Winterperiode:

De winterperiode is van augustus tot en met februari.

Zomerperiode:

De zomerperiode is van maart tot en met juli.