



Inhoudsopgave

Aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas.....	2
Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026	3
Aanvullende voorwaarden Energie	16
Kwaliteitscriteria UnitedConsumers Energie.....	18
Algemene voorwaarden UnitedConsumers	19
Voorwaarden Beheer en Uitkering Kortingsgelden.....	22



Aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas

de kleinverbruiker¹ en de regionale netbeheerder op wiens net de kleinverbruiker is aangesloten

1. Uitgangspunten voor deze overeenkomst:

- 1.1 In iedere regio in Nederland is een netbeheerder voor het elektriciteitsnet en een netbeheerder voor het gastransportnet aangewezen. Welke netbeheerder dat is volgt uit de zogenaamde gebiedsindeling op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Deze gebiedsindeling is door de Autoriteit Consument en Markt (hierna ACM) vastgesteld;
- 1.2 De Minister van Economische Zaken heeft ingestemd met de aangewezen netbeheerders;
- 1.3 Om elektriciteit en/of gas geleverd te kunnen krijgen, heeft de kleinverbruiker een aansluiting nodig op het elektriciteitsnet en/of het gastransportnet van de netbeheerder;
- 1.4 De kleinverbruiker sluit daarvoor een aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas met de netbeheerder;
- 1.5 Deze overeenkomst regelt de dienstverlening voor het in stand houden van de bestaande aansluiting(en) en het transporteren van elektriciteit en/of gas;
- 1.6 De ACM stelt jaarlijks maximumtarieven voor de belangrijkste diensten van de netbeheerders vast;
- 1.7 De kleinverbruiker brengt voor een reeds bestaande aansluiting een overeenkomst tot stand door zich via zijn leverancier als afnemer te melden bij de netbeheerder.

2. De inhoud van de afspraken tussen kleinverbruiker en netbeheerder:

- 2.1 De netbeheerder houdt de aansluiting(en) in stand, waar de kleinverbruiker gebruik van maakt.
- 2.2 De netbeheerder zorgt voor het transport van elektriciteit en/of gas naar en van de installatie van de kleinverbruiker. De kleinverbruiker zorgt ervoor dat hij steeds recht heeft op levering door een leverancier.
- 2.3 De netbeheerder zorgt voor de aanwezigheid van een meetinrichting. De kleinverbruiker stelt de netbeheerder daartoe in staat.
- 2.4 Voor de dienstverlening door de netbeheerder is de kleinverbruiker de tarieven verschuldigd zoals opgenomen in het Tarievenblad van de netbeheerder (zie website van de netbeheerder). De periodiek aan de netbeheerder verschuldigde bedragen voor aansluiting, transport en meetinrichting worden door de leverancier gefactureerd.
- 2.5 Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn van toepassing de actuele "Algemene voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers" (zie bijlage). Deze zijn ook te downloaden vanaf de website van de netbeheerder. Alle netbeheerders in Nederland passen dezelfde Algemene Voorwaarden toe.
- 2.6 De verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst gaan in op de datum waarop de kleinverbruiker als afnemer in het aansluitingenregister van de netbeheerder is opgenomen. De kleinverbruiker kan de overeenkomst op ieder moment opzeggen en beëindigen. In de Algemene Voorwaarden staat hoe kan worden opgezegd.
- 2.7 Heeft de kleinverbruiker een klacht over de uitvoering van deze overeenkomst, dan kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl) of tot de bevoegde rechter in Nederland. Deze klacht moet wel eerst aan de netbeheerder zijn voorgelegd in een poging de klacht onderling op te lossen.
- 2.8 Dit document geldt als bevestiging van een aansluit- en transportovereenkomst die tot stand is gekomen door middel van de aanmelding via een leverancier. Indien de kleinverbruiker het niet eens is met deze afspraken, dan dient hij dit binnen 14 dagen nadat hij hiervan kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk aan de netbeheerder te laten weten. In het laatste geval mag de netbeheerder de dienstverlening onmiddellijk opschorten en/of staken. Dat betekent dat er geen elektriciteit en/of gas kan worden verbruikt uit of ingevoerd op het net.

¹ Ingeval van elektriciteit wordt onder een kleinverbruiker verstaan "een afnemer met een aansluiting met een doorlaatwaarde van niet meer dan 3x80 Ampère" en in geval van gas wordt onder een kleinverbruiker verstaan "een afnemer met een aansluiting met een totale maximale capaciteit van niet meer dan 40 m3(n) per uur".



Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026

Artikel 1. Introductie

- 1.1. Dit zijn de algemene voorwaarden van ENGIE UnitedConsumers Energie B.V. gevestigd te Zwolle ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 05057148. Hierna ook genoemd “wij” en “ons”.

Artikel 2. Begrippen

- 2.1. Aansluit- en Transportovereenkomst: een overeenkomst voor het in werking stellen, in gebruik geven, beheren en onderhouden van een aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas;
- 2.2. Actieve Afnemer: een Eindafnemer die binnen een eigen installatie zelfopgewekte elektriciteit verbruikt, opslaat of verkoopt, mits die activiteiten niet zijn belangrijkste commerciële activiteit vormen;
- 2.3. Afrekening: de factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit, waaronder tevens de Eindafrekening wordt begrepen;
- 2.4. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden;
- 2.5. Distributiesysteembeheerder: het bedrijf dat ervoor zorgt dat elektriciteit of gas via het distributiesysteem van leidingen bij de Eindafnemer komt;
- 2.6. Eindafnemer: aangeslotene die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen gebruik;
- 2.7. Eindafrekening: de bij beëindiging van de levering van elektriciteit en/of gas of de beëindiging van de Overeenkomst aan de Eindafnemer verstrekte factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit;
- 2.8. Grote Aansluiting: aansluiting met een doorlaatwaarde groter dan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m3 (n) per uur voor gas;
- 2.9. Huishoudelijk Eindafnemer: Eindafnemer (die tevens Actieve Afnemer kan zijn) die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen huishoudelijk gebruik;
- 2.10. Kleine Aansluiting: aansluiting met een doorlaatwaarde kleiner dan of gelijk aan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m3 (n) per uur voor gas;
- 2.11. Leveringsovereenkomst: overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of gas aan een Eindafnemer door ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leveringsovereenkomst volgt of de afspraken voor elektriciteit en de afspraken voor gas tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn;
- 2.12. Overeenkomst(en): een Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst;
- 2.13. Schriftelijk(e): per post, per e-mail of via enig ander elektronisch communicatiemiddel, waarmee het mogelijk is een bericht te verzenden dat leesbaar en reproduceerbaar is en kan worden opgeslagen;
- 2.14. Tarieven: de prijzen voor levering en/of teruglevering van een kilowattuur elektriciteit en/of levering van een kubieke meter gas, en de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering en/of teruglevering in rekening brengen, exclusief belastingen, overheidsheffingen en overheidstoelagen ten behoeve van de Eindafnemer en de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder;
- 2.15. Terugleveringsovereenkomst: de overeenkomst op grond waarvan een Actieve Afnemer zelfgeproduceerde elektriciteit verkoopt aan ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leverings- en/of Terugleveringsovereenkomst volgt of de afspraken over levering en teruglevering tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn.



Artikel 3. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 3.1. De Algemene Voorwaarden gelden voor (i) de levering van elektriciteit en/of gas en (ii) de teruglevering van elektriciteit en zijn van toepassing op iedere Leveringsovereenkomst en Terugleveringsovereenkomst waarop deze van toepassing zijn verklaard.
- 3.2. In de Overeenkomst kan worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4. Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling

- 4.1. U kunt alleen een Overeenkomst sluiten als u op het adres, waarvoor u de Overeenkomst sluit, een aansluiting heeft op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas en u voor dit adres een Aansluit- en Transportovereenkomst heeft met de Distributiesysteembeheerder.
- 4.2. Voor het aangaan en uitvoeren van de Overeenkomst bent u verplicht om uw voorletters, achternaam, geboortedatum, bankrekeningnummer (IBAN) dat op uw eigen naam staat, woonplaats, leveringsadres, correspondentieadres en indien beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres met ons te delen. Daarnaast bent u verplicht om desgevraagd aan te geven of het leveringsadres ook een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft. Ook bent u verplicht om, indien van toepassing, aan te geven dat het gaat om een additioneel allocatiepunt. U bent ervoor verantwoordelijk dat alle door u opgegeven gegevens juist zijn.
- 4.3. Als u van een andere marktdeelnemer naar ons overstapt, zorgen wij ervoor dat de handelingen die noodzakelijk zijn voor deze overstap worden verricht, waaronder het namens u informeren van de Distributiesysteembeheerder en het opzeggen van uw eventuele bestaande overeenkomst of overeenkomsten voor de levering van elektriciteit en/of gas en/of teruglevering van elektriciteit.

Artikel 5. Registratie type Eindafnemer

- 5.1. Bij het sluiten van de Overeenkomst moet u bevestigen dat u een Huishoudelijk Eindafnemer bent.

Artikel 6. Bedenktijd van veertien (14) dagen

- 6.1. Binnen veertien (14) dagen na de dag waarop u de Overeenkomst heeft gesloten, kunt u zonder een reden op te geven nog kosteloos de Overeenkomst beëindigen (de bedenktijd) eventueel met gebruikmaking van het daarvoor bestemde modelformulier dat wij u apart zullen verstrekken.
- 6.2. Gedurende deze veertien (14) dagen bedenktijd wordt nog geen elektriciteit en/of gas aan u geleverd en kunt u nog geen elektriciteit terugleveren. Wilt u dat de levering of teruglevering begint voordat de bedenktijd voorbij is, dan kunt u dit uitdrukkelijk verzoeken.
- 6.3. Als in de periode van veertien (14) dagen bedenktijd elektriciteit en/of gas aan u is geleverd en/of elektriciteit door u is teruggeleverd en u beëindigt de Overeenkomst op grond van Artikel 6.1, dan bent u verschuldigd: (a) de in de Overeenkomst opgenomen Tarieven voor de levering en teruglevering die heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de oproeping van dit beëindigingsrecht, (b) belastingen, (c) overheidsheffingen en (d) overheidstoelagen ten behoeve van de Eindafnemer en (e) de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Wij zijn in dat geval de Tarieven voor de reeds teruggeleverde elektriciteit verschuldigd.

Artikel 7. Opzegging en opzegvergoeding

- 7.1. In de Overeenkomst staat of deze een einddatum heeft (Overeenkomst voor bepaalde tijd) of niet (Overeenkomst voor onbepaalde tijd).

Overeenkomst voor bepaalde tijd

- 7.2. U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd opzeggen per de einddatum met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
- 7.3. U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd ook opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum. Wij mogen u in dat geval conform wet- en regelgeving een opzegvergoeding in rekening brengen als aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Meer informatie hierover staat in de Overeenkomst.



- 7.4. Indien wij een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd conform wet- en regelgeving opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum vanwege wanbetaling, fraude of misbruik door u, dan mogen wij onder bepaalde voorwaarden ook een opzegvergoeding in rekening brengen. Meer informatie hierover staat in de Overeenkomst.

Overeenkomst voor onbepaalde tijd

- 7.5. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.

Bijzondere opzegbepalingen

- 7.6. In artikelen 8.4, 16.2, 17.5, 17.6 en 18.10 zijn bepalingen opgenomen die maken dat u (ook) in bepaalde bijzondere situaties de Overeenkomst kunt opzeggen.

Meerdere Overeenkomsten

- 7.7. Indien u een afzonderlijke Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst voor elektriciteit heeft en/of een afzonderlijke Leveringsovereenkomst voor gas, dan kunt u deze afzonderlijke Overeenkomsten los van elkaar opzeggen op basis van de Artikelen 7.2-7.6.
- 7.8. Indien u slechts één van de Overeenkomsten opzegt, dan loopt of lopen de andere Overeenkomst(en) die u niet opzegt door onder de daarvoor al geldende voorwaarden.

Artikel 8. Voortzetting na einddatum Overeenkomst voor bepaalde tijd

Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas aan u onbedoeld en onverwacht eindigt. Daarom spreken we het volgende af:

- 8.1. Indien uw Overeenkomst voor bepaalde tijd haar overeengekomen einddatum bereikt en u vóór die datum niet:
- a. met ons een nieuwe Overeenkomst bent aangegaan; of
 - b. bij een andere leverancier een leveringsovereenkomst en/of terugleveringsovereenkomst voor hetzelfde allocatiepunt bent aangegaan; of
 - c. aan ons hebt laten weten de Overeenkomst te willen laten eindigen op de einddatum; dan zetten wij de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag direct volgend op de einddatum voort onder de volgende voorwaarden:
 - d. uw Overeenkomst loopt vanaf die dag voor onbepaalde tijd;
 - e. vanaf die dag gelden de door ons gehanteerde voorwaarden die van toepassing zijn op een Overeenkomst voor onbepaalde tijd; en
 - f. vanaf die dag gelden voor u variabele Tarieven die vervolgens gedurende de verdere looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd op grond van Artikel 18.
- 8.2. Wij informeren u uiterlijk een (1) maand voor de einddatum van de Overeenkomst voor bepaalde tijd Schriftelijk over:
- a. de aankomende einddatum; en
 - b. welke opties u heeft (zie hierboven onder Artikel 8.1.a, 8.1.b en 8.1.c); en
 - c. wat de (rechts)gevolgen zijn als u niets laat weten (zie hierboven onder Artikel 8.1.d, 8.1.e en 8.1.f);
 - d. indien deze afwijken van de reeds geldende bepalingen: de bepalingen voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas die van toepassing zijn vanaf de dag volgend op de einddatum; en
 - e. wat de hoogte is van de variabele Tarieven vanaf de dag volgend op de einddatum voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en het feit dat deze variabele Tarieven periodiek kunnen worden gewijzigd (zie Artikel 18.4, 18.5, 18.9, 18.10).
- 8.3. U mag na de voortzetting de Overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde kosteloos opzeggen met een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen (zie Artikel 7.5).
- 8.4. U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd, na ontvangst van de kennisgeving, ook kosteloos opzeggen per de overeengekomen einddatum.



Artikel 9. Communicatie

- 9.1. Onze communicatie met u verloopt via elektronische weg.
- 9.2. U kunt verzoeken om de communicatie per gewone post te laten verlopen. Als wij het verzoek accepteren, dan kunnen wij u hiervoor de kosten in rekening brengen die wij daarvoor maken.

Artikel 10. Soorten Tarieven

- 10.1. In de Overeenkomst kunnen wij met u verschillende soorten tariefafspraken maken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas.
- 10.2. Voorbeelden van de ten tijde van de totstandkoming van deze Algemene Voorwaarden meest voorkomende tariefafspraken zijn op hoofdlijnen de volgende:
 - a. Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze vast zijn. In beginsel blijven de Tarieven dan een bepaalde periode gelijk. Dit biedt u zekerheid, omdat de Tarieven gedurende de overeengekomen periode in beginsel niet wijzigen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn. Zo zullen de Tarieven bijvoorbeeld niet stijgen of dalen als prijzen op de beurs stijgen of dalen.
 - b. Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze variabel zijn en wij deze mogen wijzigen. Hierbij nemen wij een aankondigingstermijn van een (1) maand in acht. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn, omdat deze kunnen stijgen of dalen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
 - c. Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze dynamisch zijn. De prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of voor een kubieke meter gas zullen de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen. Deze kunnen dan bijvoorbeeld per dag, per uur of per kwartier wijzigen. Daarnaast kunnen wij de vergoedingen en/of kosten wijzigen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn en dat uw Tarieven ook binnen zeer korte tijd kunnen stijgen of dalen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
- 10.3. In Artikel 18 vindt u meer informatie over de wijziging van Tarieven. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst te voorspellen hoe, bijvoorbeeld, uw variabele of dynamische Tarieven zich in de toekomst zullen ontwikkelen en wat daarvan de financiële impact voor u zal zijn. Dat komt mede door het feit dat uw Overeenkomst een lange looptijd kan hebben en dus vele jaren kan beslaan. Wij wijzen u er daarom op dat een variabel of dynamisch Tarief aanzienlijke financiële gevolgen voor u kan hebben.

Artikel 11. Waarborgsom

- 11.1. Als u ons vraagt om elektriciteit en/of gas te leveren dan mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen we besluiten u alleen elektriciteit en/of gas te leveren als u ons een waarborgsom betaalt. Wij kunnen deze waarborgsom vragen bij het sluiten van de Leveringsovereenkomst.
- 11.2. De hoogte van de waarborgsom is passend en redelijk en bedraagt maximaal een derde deel van het totaalbedrag van de verwachte Afrekening voor de geleverde elektriciteit en/of gas en/of teruggeleverde elektriciteit in de twaalf (12) maanden vanaf het afsluiten van de Overeenkomst.
- 11.3. Als onze Leveringsovereenkomst stopt, krijgt u de waarborgsom terug nadat de Eindafrekening is verstuurd. Als u nog geld aan ons moet betalen, dan mogen wij dit verrekenen met de waarborgsom.

Artikel 12. Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven

- 12.1. In de Aansluit- en Transportovereenkomst staat dat u periodieke bedragen verschuldigd bent voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Indien u een Kleine Aansluiting heeft en wij met u een Overeenkomst voor het primair allocatiepunt hebben, betaalt u deze bedragen aan ons. Wij betalen deze bedragen aan de Distributiesysteembeheerder. Als u de verschuldigde bedragen aan ons heeft betaald, heeft u aan uw betalingsverplichting voor deze bedragen voldaan.
- 12.2. Belastingen en overheidsheffingen die samenhangen met de uitvoering van de Overeenkomst rekenen wij aan u door. Dit zijn bijvoorbeeld energiebelasting en btw.
- 12.3. Mogelijk wijzigen de bedragen die u verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder en de belastingen en overheidsheffingen dan wel de overheidstoeslagen ten behoeve van u. Dan verandert ook het bedrag dat wij u in rekening brengen.



Artikel 13. Periodieke betaling en Afrekening*Periodiek voorschot*

- 13.1. U betaalt periodiek een voorschot voor alle verschuldigde bedragen onder uw Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. U betaalt het voorschot maandelijks.
- 13.2. Wij stellen de hoogte van het voorschot in ieder geval één keer per jaar vast. Daarbij houden wij onder andere rekening met de volgende factoren:
- de Tarieven voor de levering van elektriciteit en/of gas die u op basis van de Leveringsovereenkomst moet betalen en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of gas;
 - de Tarieven voor de eventuele teruglevering van elektriciteit die u op basis van een Terugleveringsovereenkomst van ons ontvangt en verschuldigd bent en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit;
 - de verwachte belastingen en overheidsheffingen die u verschuldigd bent; en
 - de verwachte bedragen die u op jaarbasis verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder.
- 13.3. Wij bevestigen het voorschot in de Overeenkomst. Nadat de Overeenkomst is gesloten, kunnen wij het voorschot wijzigen als de factoren genoemd in Artikel 13.2 daartoe aanleiding geven. In dat geval bevestigen wij het voorschot Schriftelijk.
- 13.4. Als u het voorschot wilt aanpassen, dan kunt u ons daarom verzoeken. Wij kunnen uw verzoek beoordelen aan de hand van de in Artikel 13.2 genoemde factoren. Indien uit deze beoordeling blijkt dat het door u verzochte voorschot ertoe zou leiden dat het voorschot te laag wordt vastgesteld in verhouding tot de te verwachten verschuldigde bedragen, kunnen wij uw verzoek weigeren.

Afrekening

- 13.5. Tenminste één keer per jaar ontvangt u van ons een Afrekening van de verschuldigde bedragen onder de Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.
- 13.6. U ontvangt binnen zes weken een Eindafrekening als de Overeenkomst eindigt of als u verhuist. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.

Artikel 14. Betaling

- 14.1. Betaling dient te geschieden op de met u afgesproken betaalwijze. De eventuele kosten van de afgesproken betaalwijze worden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst aan u kenbaar gemaakt. Tevens kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn die verband houden met de afgesproken betaalwijze.
- 14.2. Als u een betalingsregeling bent overeengekomen, dan wel als aan u uitstel van betaling is verleend, bent en blijft u gehouden om zowel de bedragen van de betalingsregeling als de bedragen die u op grond van de Overeenkomst verschuldigd bent tijdig te (blijven) voldoen.
- 14.3. Indien u een bedrag van ons tegoed heeft, terwijl u tevens een openstaand bedrag aan ons verschuldigd bent, is verrekening van deze bedragen door u uitsluitend toegestaan nadat wij expliciet hebben ingestemd met uw verzoek tot verrekening. Wij zullen binnen een redelijke termijn op uw verzoek reageren en onze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 14.4. Indien blijktens de Afrekening wij aan u een bedrag moeten betalen, kunnen wij dat bedrag verrekenen met een schuld van u aan ons.
- 14.5. Als u samen met iemand anders een Overeenkomst bij ons sluit, bent u beiden hoofdelijk verantwoordelijk en aansprakelijk voor nakoming van alle verplichtingen onder deze Overeenkomst. Wij hebben dan recht op nakoming van het geheel tegenover ieder van u op grond van artikel 6:7 BW. Als één van u niet kan betalen en/of niet meer hoeft te betalen volgens de wet, moet de ander het volledige bedrag betalen. Als het verschuldigde door één van u is betaald, hoeft de ander niet meer aan ons te betalen.

Artikel 15. Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst

- 15.1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verstrekt u ons de benodigde informatie om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en/of elektriciteit van u af te nemen, alsmede om de (over en weer) verschuldigde bedragen in rekening te brengen en te kunnen voldoen.
- 15.2. Indien er wijzigingen optreden in uw situatie, of indien er gebeurtenissen plaatsvinden die van belang zijn voor de levering van gas en elektriciteit en/of de teruglevering van elektriciteit, dient u ons hiervan via de elektronische weg onmiddellijk op de hoogte te stellen. Bijvoorbeeld:



- a. er is sprake van een wijziging van uw naam, e-mailadres, telefoonnummer of rekeningnummer (IBAN);
- b. u wenst de Afrekening op een ander adres te ontvangen;
- c. u verwacht in de toekomst aanzienlijk meer of minder elektriciteit en/of gas te gaan verbruiken;
- d. u sluit een overeenkomst met een derde partij, zoals een aggregatieovereenkomst, zoals een terugleveringsovereenkomst of een vraagresponsovereenkomst, of maakt een afspraak over het delen van elektriciteit;
- e. u laat een additioneel allocatiepunt achter de hoofdmeter realiseren;
- f. als uw leveringsadres een woonfunctie of verblijfsfunctie krijgt, dan wel niet langer een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft (zie ook Artikel 4.2).

Artikel 16. Overdracht rechten en verplichtingen

- 16.1. U kunt de Overeenkomst niet aan iemand anders overdragen in de zin van artikel 6:159 BW. Dit kan alleen als wij daar vooraf Schriftelijk toestemming voor geven. We kunnen nieuwe afspraken maken met de persoon die de Overeenkomst overneemt. Zonder onze Schriftelijke toestemming blijven de rechten en plichten bij u, en blijft u gebonden aan de Overeenkomst.
- 16.2. Wij zijn gerechtigd de Overeenkomst over te dragen in een van de volgende drie gevallen zoals opgenomen in artikel 6:236 aanhef en onder e BW:
- a. indien wij de Overeenkomst overdragen, maar wij aansprakelijk blijven voor de volledige nakoming;
 - b. indien de contractsovername plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming; of
 - c. indien wij u daarover ten minste dertig (30) dagen voor de overdracht Schriftelijk informeren en waarbij u gedurende die dertig (30) dagen het recht heeft om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden zonder opzegtermijn.
- 16.3. In aanvulling op Artikel 16.2, zijn wij op grond van de Energiewet gerechtigd de Overeenkomst over te dragen ingeval van intrekking van onze vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas of ingeval van ons faillissement. U bent niet gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen tot het moment:
- a. dat de Overeenkomst is overgedragen aan een andere houder van een vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas; of
 - b. waarop de Overeenkomst van rechtswege eindigt en de noodlevering aanvangt.
- 16.4. Door het aangaan van de Overeenkomst verleent u bij voorbaat uw toestemming voor de overdracht als bedoeld in Artikelen 16.2 en 16.3. Indien een dergelijke overdracht plaatsvindt, informeren wij u hier Schriftelijk over. De tussen u en ons gemaakte afspraken blijven onverkort van kracht, maar gelden vanaf het moment van overdracht tussen u en de derde aan wie de Overeenkomst is overgedragen.

Artikel 17. Wijziging voorwaarden

Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of levering van gas aan u eindigt. Ook kunnen wij de Overeenkomst slechts in enkele uitzonderlijke gevallen beëindigen. Dit brengt mee dat de looptijd van uw Overeenkomst, als u dat wenst, vele jaren kan beslaan. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst de toekomst te voorspellen, maar wij willen u ook bij veranderingen kunnen blijven voorzien van elektriciteit en/of gas. Daarom spreken we het volgende af:

- 17.1. Wij mogen deze Algemene Voorwaarden overeenkomstig Artikelen 17.2 en 17.3 wijzigen. Onze voorwaarden moeten (ook na wijziging) conform de wet redelijk en transparant zijn.
- 17.2. Indien u een Overeenkomst voor bepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien dat nodig is vanwege:
- a. een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-) autoriteit; of
 - b. een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie.
- 17.3. Indien u een Overeenkomst voor onbepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien:
- a. de wijziging nodig is vanwege:
 - (i) een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-) autoriteit;
 - (ii) een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie; of
 - b. de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht op grond van technologische of andere ontwikkelingen op de energiemarkt of in de energiesector. Wij mogen maximaal eenmaal per twaalf (12) maanden de Algemene Voorwaarden op deze grond wijzigen.
- 17.4. Wij informeren u Schriftelijk over een voorgenomen wijziging op grond van Artikelen 17.2 en 17.3 uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Deze kennisgeving bevat ten minste: a. de tekst van de voorgenomen wijziging en een geconsolideerde versie van de gewijzigde voorwaarden; b. een duidelijke en begrijpelijke toelichting op de



wijziging en de gevolgen daarvan voor u; c. de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden; en d. een duidelijke vermelding van uw recht om de overeenkomst op te zeggen zoals beschreven in Artikel 17.5 of 17.6.

- 17.5. U kunt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.
- 17.6. U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn. Alleen als wij verplicht zijn onze Algemene Voorwaarden te wijzigen of de wijziging geen nadelige gevolgen heeft voor uw rechten of verplichtingen, dan mogen wij u overeenkomstig Artikel 7 een opzegvergoeding in rekening brengen.

Artikel 18. Wijziging Tarieven

- 18.1. Onze Tarieven moeten op grond van artikel 2.5 Energiewet altijd redelijk en transparant zijn. De Autoriteit Consument en Markt houdt hier op grond van de wet toezicht op.
- 18.2. Voor een beschrijving van verschillende soorten tariefafspraken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en de financiële gevolgen van deze tariefafspraken, verwijzen wij naar Artikel 10. De voor u geldende tariefafspraken vindt u in de Overeenkomst.

Vaste Tarieven

- 18.3. Vaste Tarieven mogen wij uitsluitend wijzigen indien en voor zover dat met u in de Overeenkomst is afgesproken. Hoe wij u daarover informeren en onder welke voorwaarden u kunt opzeggen staat ook in de Overeenkomst.

Variabele Tarieven

- 18.4. Variabele Tarieven mogen wij wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer van de volgende geldige redenen:
- a. Wijzigingen in onze in- en verkoopprijzen van elektriciteit en gas, die afhankelijk zijn van ontwikkelingen op de energiemarkt, waaronder prijsontwikkelingen op de groothandelsmarkten voor elektriciteit en gas;
 - b. Veranderingen in onze (verwachte) kosten, zowel kosten die direct verband houden met het betreffende product (zoals certificeringskosten, kosten voor duurzaamheid, herkomstgaranties of emissierechten) als algemene bedrijfskosten (zoals personeelskosten, ICT-kosten, compliance en auditkosten);
 - c. Veranderingen in onze prijs- en inkooprisico's, risicopremies, kosten voor leveringszekerheid en ons margebeleid; en
 - d. Wijzigingen van wet- of regelgeving, besluiten of richtsnoeren van een bevoegde (overheids-) autoriteit of toezichthoudende instantie, een rechterlijke uitspraak.
- 18.5. Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de Tarieven, vindt u deze in de Overeenkomst.

Dynamische Tarieven

- 18.6. Indien u een Overeenkomst met dynamische Tarieven heeft, staat in de Overeenkomst toegelicht hoe de prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of een kubieke meter gas de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen.
- 18.7. Naast de prijzen voor elektriciteit en/of gas die de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen, betaalt u ons de andere met u afgesproken vergoedingen en kosten. Wij mogen deze vergoedingen en kosten wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer redenen genoemd in Artikel 18.4, onder b, c en d.
- 18.8. Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de vergoedingen en/of kosten, vindt u deze in de Overeenkomst.

Kennisgeving en mogelijkheid tot opzegging

- 18.9. Bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 informeren wij u Schriftelijk uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de nieuwe Tarieven in werking treden over:
- a. de nieuwe Tarieven en de ingangsdatum;
 - b. de redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van de Tarieven;
 - c. de verwachte financiële impact van de tariefswijziging; en
 - d. uw recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen zonder opzegtermijn.



18.10. U kunt bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 de Overeenkomst kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.

Artikel 19. Systeembeheer

- 19.1. De Distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en gas en voor het beheer van het distributiesysteem.
- 19.2. Als wij vanwege overmacht aan onze zijde, bijvoorbeeld als sprake is van een storing op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen, niet aan onze verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst kunnen voldoen, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit en deze omstandigheid geeft u niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden wegens niet-nakoming.

Artikel 20. De meter en de meterstanden

- 20.1. Indien u over een Kleine Aansluiting beschikt, zijn de elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de Distributiesysteembeheerder. Indien u over een Grote Aansluiting beschikt, zijn de elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de meetverantwoordelijke partij. Met behulp van deze meters wordt geregistreerd hoeveel elektriciteit en/of gas u heeft verbruikt en/of hoeveel elektriciteit u heeft teruggeleverd. De verkregen meetgegevens worden gebruikt voor het opstellen van de Afrekening.
- 20.2. U bent verplicht medewerking te verlenen aan het verzamelen van de meterstanden. Indien wij dit noodzakelijk vinden, dan dient u toegang te verschaffen tot de elektriciteits- respectievelijk gasmeter.
- 20.3. Indien u een meter met communicatiefunctie heeft, die op afstand uitleesbaar is, dan ontvangen wij de meterstanden rechtstreeks van de Distributiesysteembeheerder of van de meetverantwoordelijke partij. Indien de meter niet op afstand uitgelezen kan worden, bijvoorbeeld vanwege een storing, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
- 20.4. Indien u een meter zonder communicatiefunctie heeft, of een meter die niet op afstand uitleesbaar is, of u heeft deze communicatiefunctie administratief laten uitschakelen, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
- 20.5. Indien wij de meterstanden niet of niet tijdig van u ontvangen of niet tijdig uit kunnen lezen, zijn wij en de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd uw energieverbruik te schatten en zullen wij het aldus geschatte volume van de geleverde elektriciteit en/of de teruggeleverde elektriciteit en/of het geleverde gas aan u in rekening te brengen middels de Afrekening.
- 20.6. Indien u een allocatiepunt heeft zonder meetinrichting, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de gegevens te verstrekken die wij nodig achten voor het vaststellen van de hoeveelheid geleverde en/of de teruggeleverde elektriciteit.

Artikel 21. Onderzoek aan de meter

- 21.1. De Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij kan op uw of op ons verzoek de meter onderzoeken. Indien wij bij het onderzoek zijn betrokken, informeren wij u Schriftelijk over het onderzoek, de bijbehorende kosten en, indien van toepassing, de installatie van een vervangende meter.
- 21.2. Indien het onderzoek onvoldoende gegevens oplevert om vast te stellen (i) gedurende welke periode de meter ondeugdelijk heeft gefunctioneerd en/of (ii) hoeveel elektriciteit en/of gas is geleverd en/of elektriciteit is teruggeleverd, dan is de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd om deze hoeveelheden te schatten, onder andere op basis van de beschikbare historische meetgegevens of op basis van het gemiddelde gebruik na plaatsing van de nieuwe meter.
- 21.3. Indien uit het onderzoek blijkt dat u, dan wel een derde, fraude heeft gepleegd, dan maakt de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij een berekening of schatting van de hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of geleverd gas en/of teruggeleverde elektriciteit over de volledige periode waarin de fraude zich heeft voorgedaan. Alle daaruit voortvloeiende kosten en/of schade komen voor uw rekening en kunnen door ons bij u in rekening worden gebracht.

Artikel 22. Bezwaar tegen de Afrekening

- 22.1. Als u het niet eens bent met een Afrekening, dan kunt u hier binnen de betalingstermijn Schriftelijk bezwaar tegen maken. In het bezwaar dient u uit te leggen waarom u het niet eens bent met de Afrekening. Indien u tijdig bezwaar maakt en u de elektriciteit en/of het gas alleen heeft gebruikt voor huishoudelijke doeleinden, hoeft u de Afrekening nog niet te betalen. U kunt in dat geval



wachten tot wij op uw bezwaar hebben gereageerd. Indien wij uw bezwaar na de betalingstermijn hebben ontvangen, geldt dit niet.

Artikel 23. Geschillenregeling

- 23.1. Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, kunt u contact met ons opnemen via de in de Overeenkomst en op onze website vermelde contactgegevens. Vervolgens kunt u de in de Overeenkomst en op onze website beschreven klachtenprocedure volgen.
- 23.2. Indien u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, kunt u binnen twaalf (12) maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl). In dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. U kunt uw klacht ook aan de bevoegde rechter voorleggen.
- 23.3. Indien wij dat nodig vinden, kunnen wij ons tevens wenden tot de Geschillencommissie Energie. Ook in dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. Wij kunnen het geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen.

Artikel 24. Schade

- 24.1. Indien wij de Overeenkomst niet nakomen en op grond van de wet- en regelgeving aansprakelijk zijn voor de door u geleden schade, zullen wij deze schade vergoeden conform de wet- en regelgeving en het bepaalde in de Artikelen 24.2 tot en met 24.5. Deze Artikelen zijn niet van toepassing, als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.
- 24.2. U dient de door u geleden schade zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twaalf (12) maanden nadat u redelijkerwijs bekend bent geworden met deze schade, Schriftelijk bij ons te melden. Indien u de schade later meldt, vergoeden wij de schade niet, tenzij u aannemelijk maakt dat u de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 24.3. Indien wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, is onze aansprakelijkheid beperkt tot EUR 100.000,00 per betrokken schadelijgende Eindafnemer.
- 24.4. Indien wij de Overeenkomst niet kunnen nakomen als gevolg van maatregelen die door de Distributiesysteembeheerder of van overheidswege worden genomen, waardoor het transport, de levering en/of de teruglevering wordt beperkt, zijn wij evenmin aansprakelijk.
- 24.5. Artikelen 24.1 tot en met 24.4 gelden ook ten behoeve van derden die door ons zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst, alsmede voor personen voor wie wij of deze derden aansprakelijk zijn.

Artikel 25. Balanceringsverantwoordelijke

- 25.1. Indien wij een Overeenkomst met u aangaan, dragen wij er zorg voor om een balanceringsverantwoordelijke aan te wijzen voor de in de Overeenkomst opgenomen aansluiting(en) en/of allocatiepunt(en). Deze aanwijzing houdt onder meer in dat wij een overeenkomst sluiten met de balanceringsverantwoordelijke teneinde vraag en aanbod op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen in evenwicht te houden.

Artikel 26. Nederlands recht

- 26.1. Het Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
- 26.2. De Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen in verband met de Overeenkomst.



Toelichting bij de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026

Deze toelichting legt uit wat de belangrijkste punten zijn uit de Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026. In de toelichting hieronder verwijzen we per onderwerp naar het artikel in de Algemene Voorwaarden dat dit regelt. Deze toelichting is bedoeld om u snel wegwijs te maken. Wel blijft de tekst uit uw contract (de Overeenkomst) en de algemene voorwaarden altijd leidend.

1. Met wie sluit u een contract?

Artikel 1 regelt wie uw contractspartij is: uw energieleverancier. In de algemene voorwaarden staat wie dat is. Als in de algemene voorwaarden “wij” of “ons” staat, bedoelen we die leverancier. Zo weet u bij wie u terecht kunt met vragen.

2. Belangrijke begrippen

Artikel 2 bevat een uitleg van de belangrijkste begrippen die we gebruiken in de algemene voorwaarden. Zo leggen we bijvoorbeeld uit wat we verstaan onder onze Tarieven. Als u in de algemene voorwaarden een begrip met een hoofdletter tegenkomt, dan weet u dat in artikel 2 een uitleg staat van de betekenis van dat begrip.

3. Wanneer gelden de algemene voorwaarden?

Artikel 3 legt uit wanneer de voorwaarden gelden. De algemene voorwaarden gelden voor zover deze van toepassing zijn verklaard. Ook als de algemene voorwaarden van toepassing zijn, dan is het mogelijk dat in uw contract afspraken worden gemaakt die afwijken van een of meer bepalingen van de algemene voorwaarden.

4. Aansluiting en gegevens

Artikel 4 gaat over uw aansluiting en de gegevens die we nodig hebben. Om elektriciteit of gas te krijgen, heeft u een aansluiting nodig en een aansluit- en transportovereenkomst met de distributiesysteembeheerder. Voor het uitvoeren van uw contract hebben wij uw juiste gegevens nodig (zoals naam, geboortedatum, IBAN, adres en e-mailadres en/of telefoonnummer). Stapt u over? Dan regelen wij de benodigde stappen en zeggen we uw oude contract op, zodat de overstap goed gaat.

5. Bevestigen dat u een huishoudelijke eindafnemer bent

Artikel 5 verplicht u ertoe te bevestigen dat u de energie voor uw huishouden gebruikt.

6. Bedenktijd van 14 dagen

Artikel 6 geeft u een bedenktijd van 14 dagen. Mocht u na het sluiten van het contract van gedachten te veranderen, dan heeft u na ontvangst van de contractbevestiging 14 dagen de tijd om uw contract te ontbinden. U kunt hiervoor het modelformulier gebruiken. Wilt u dat we tijdens uw bedenktijd al beginnen met leveren? Dat kan op uw uitdrukkelijke verzoek. Als u zich dan alsnog bedenkt binnen de termijn, betaalt u alleen wat tot dat moment is geleverd; voor teruggeleverde stroom krijgt u de afgesproken vergoeding.

7. Opzeggen en eventuele opzegvergoeding

Artikel 7 gaat over opzeggen en wanneer u een opzegvergoeding moet betalen. Bij een contract voor bepaalde tijd kunt u opzeggen tegen de einddatum met vijf werkdagen opzegtermijn. Eerder stoppen kan ook; maar mogelijk moet u dan een opzegvergoeding betalen. U moet mogelijk ook een opzegvergoeding betalen als wij het contract opzeggen vanwege wanbetaling, fraude of misbruik door u. Meer informatie hierover staat in uw contract. Een contract voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos



opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn. In een paar bijzondere situaties kunt u extra opzegrechten hebben; dat staat dan specifiek aangegeven in de algemene voorwaarden.

8. Wat gebeurt er aan het einde van een contract voor bepaalde tijd?

Artikel 8 legt uit wat er gebeurt na de einddatum van een contract voor bepaalde tijd. Doet u niets? Dan loopt het contract na de einddatum door als een contract voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. U krijgt daarover uiterlijk 1 maand van tevoren informatie: de einddatum van uw lopende contract, uw opties, wat er gebeurt als u niets doet, de voorwaarden en de (dan geldende) variabele tarieven. U mag dan op de einddatum kosteloos opzeggen. Na de voortzetting kunt u het contract voor onbepaalde tijd ook altijd kosteloos opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn.

9. Hoe communiceren we met u?

Artikel 9 beschrijft hoe we met u communiceren. Standaard communiceren we digitaal (bijvoorbeeld per e-mail of in uw online omgeving). Liever per post? Dat kunt u verzoeken; eventuele kosten kunnen we doorbelasten. Het is belangrijk dat uw contactgegevens kloppen, zodat u niets mist.

10. Welke tarieven zijn er?

Artikel 10 beschrijft verschillende soorten tarieven voor de levering van energie en de teruglevering van elektriciteit. Welk type tarief op u van toepassing is, staat altijd duidelijk vermeld in uw contract. Het is belangrijk om te weten dat elk tarieftype zijn eigen kenmerken, voordelen en risico's kent. Welke keuze het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie en wensen. In grote lijnen geldt dat sommige tarieven meer zekerheid bieden over de prijs die u betaalt, terwijl andere tarieven juist meer meebewegen met de prijzen op de beurs en daardoor flexibeler zijn.

11. Waarborgsom

Artikel 11 gaat over de waarborgsom. Wij mogen een waarborgsom vragen, na een controle van uw betalingsgedrag. De waarborgsom is redelijk en maximaal een derde van wat u naar verwachting per jaar betaalt. U krijgt de waarborgsom terug bij het einde van de levering, na verrekening met openstaande bedragen.

12. Bedragen naast de tarieven

Artikel 12 somt de bedragen op die u naast onze tarieven betaalt. U betaalt ook de kosten van de Distributiesysteembeheerder (bij een kleine aansluiting via ons), en belastingen en heffingen van de overheid (zoals energiebelasting en btw). Die bedragen kunnen veranderen. Daarop hebben wij geen invloed. Wij rekenen eventuele wijzigingen aan u door.

13. Voorschot en afrekening

Artikel 13 gaat over uw maandelijkse voorschot en de afrekening. U betaalt maandelijks een voorschot. Minstens één keer per jaar bepalen we de hoogte opnieuw, op basis van uw tarieven, verwacht verbruik en verwachte teruglevering, belastingen en de kosten van de Distributiesysteembeheerder. Wilt u uw voorschot aanpassen? Dat kan op verzoek; we beoordelen of het nog past bij uw verwachte energiekosten. U krijgt ten minste één keer per jaar een jaarnota en bij verhuizing of einde contract binnen zes weken een eindnota.



14. Betalen

Artikel 14 legt uit hoe u betaalt. U betaalt op de met ons afgesproken manier. De kosten of voorwaarden van een betaalmethode laten we u vooraf weten. Wij mogen schulden aan uw kant verrekenen met bedragen die wij u verschuldigd zijn. U mag alleen bedragen verrekenen als wij daar schriftelijk mee instemmen. Sluit u samen met iemand anders een contract? Dan bent u beiden hoofdelijk aansprakelijk: als één van u niet kan betalen, moet de ander het volledige bedrag betalen.

15. Informatieverstrekking – het actueel houden van uw gegevens

Artikel 15 verplicht u om wijzigingen in uw situatie direct door te geven. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een nieuw e-mailadres of IBAN, wijziging in verbruik en/of teruglevering (veel meer of minder), een verhuizing, of afspraken met een derde partij (zoals over teruglevering of vraagrespons). Op deze manier blijven het verbruik, de teruglevering, de tarieven en de afrekening (de nota/factuur) kloppen.

16. Overdragen van het contract

Artikel 16 gaat over het overdragen van rechten en plichten. U kunt uw contract alleen aan iemand anders overdragen als wij daar vooraf schriftelijk mee instemmen. Wij kunnen het contract onder voorwaarden wel overdragen, bijvoorbeeld als wij aansprakelijk blijven, bij overdracht van (een deel van) ons bedrijf of als we u daar tijdig over informeren (in dit laatste geval kunt u kosteloos opzeggen). Bij intrekking van onze vergunning of faillissement gelden speciale wettelijke regels.

17. Aanpassen van de algemene voorwaarden

Artikel 17 gaat over het wijzigen van de algemene voorwaarden. Soms is het nodig dat we de algemene voorwaarden mogen aanpassen, bijvoorbeeld in verband met veranderingen in wetgeving of door uitspraken van de rechter of toezichthouder. Bij een contract voor onbepaalde tijd mogen we de algemene voorwaarden maximaal eens per 12 maanden ook wijzigen vanwege technologische of andere ontwikkelingen in de markt of sector als de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht. U krijgt de nieuwe tekst, een duidelijke uitleg en de ingangsdatum minimaal één maand van tevoren. U heeft dan het recht om kosteloos op te zeggen vóór de ingangsdatum. Bij een contract voor bepaalde tijd kan het zijn dat u een opzegvergoeding verschuldigd bent. Dat is alleen zo wanneer u opzegt, terwijl wij op grond van de wet verplicht zijn de algemene voorwaarden te wijzigen of als de wijziging geen nadelige gevolgen voor u heeft (dat zou bijvoorbeeld kunnen zijn bij een technische update of wijziging in uw voordeel).

18. Wijziging van tarieven

Artikel 18 bepaalt hoe tarieven kunnen wijzigen. Onze tarieven moeten altijd redelijk en transparant zijn. a. Vaste tarieven blijven gelijk, tenzij uw contract iets anders zegt.

b. Variabele tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.

c. Bij dynamische tarieven ontvang je als klant stroom en gas tegen de dan geldende beursprijs. De beursprijs kan per kwartier, uur of dag verschillen. Dit geldt ook voor de dynamische prijs die u ontvangt voor de teruglevering van stroom. In uw contract staat precies hoe dit wordt berekend. Naast de dynamische beursprijs brengen wij een vergoeding en/of kosten in rekening. Deze tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.

Bij wijzigingen van de variabele tarieven of bij aanpassing van de kosten en/of vergoedingen bij dynamische tarieven informeren we u minimaal één maand vooraf met de redenen, de ingangsdatum, de verwachte impact en uw recht om tot de dag vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen.

19. Systeembeheer

Artikel 19 gaat over systeembeheer en storingen. De distributiesysteembeheerder zorgt voor het transport van energie en het beheer van het netwerk. Bij storingen kan het zijn dat u (tijdelijk) geen elektriciteit of gas krijgt of geen elektriciteit kan terugleveren. Dat ligt buiten onze macht. Wij zijn dan niet aansprakelijk en u kunt naar aanleiding hiervan het contract niet opzeggen.

20. De meter en meterstanden

Artikel 20 regelt de meter en de meterstanden. De meter registreert uw verbruik en/of hoeveel elektriciteit u heeft teruggeleverd. Bij een kleine aansluiting is de meter van de distributiesysteembeheerder. We ontvangen de meterstanden meestal automatisch. Als wij de meterstanden niet (automatisch) ontvangen, dan vragen we u de standen (en soms een foto) door te geven. Als u de meterstanden niet met ons deelt, dan mogen wij of de distributiesysteembeheerder een schatting maken van het verbruik en/of



van de hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit. Als later blijkt dat de schatting te hoog of te laag was, corrigeren we dit.

21. Onderzoek aan de meter

Artikel 21 beschrijft het onderzoek aan de meter. Wordt er getwijfeld over het functioneren van de meter? Dan kan de distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke de meter onderzoeken. U kunt dit onderzoek ook aanvragen. U wordt geïnformeerd over het onderzoek, de kosten en de eventuele vervanging. Kunnen we de juiste hoeveelheid verbruik en de juiste hoeveelheid teruglevering niet vaststellen, dan wordt dit geschat op basis van beschikbare gegevens. Bij fraude komen de kosten en schade voor uw rekening.

22. Niet eens met uw afrekening?

Artikel 22 legt uit hoe u bezwaar maakt tegen een afrekening (de nota/factuur). Bent u het niet eens met uw jaarnota of eindnota? Maak dan binnen de betalingstermijn schriftelijk bezwaar en leg uit waarom. Als u de elektriciteit/het gas alleen voor huishoudelijk gebruik heeft afgenomen, hoeft u de jaarnota of eindnota nog niet te betalen totdat wij hebben gereageerd. Maakt u pas na het verstrijken van de betalingstermijn bezwaar? Dan moet u de jaarnota of eindnota al wel betalen.

23. Klachten en geschillen

Artikel 23 beschrijft de klachtenprocedure en geschillenregeling. Heeft u een klacht? Neem contact met ons op via onze contactgegevens en volg onze klachtenprocedure. Komen we er samen niet uit, dan kunt u binnen twaalf maanden na het schriftelijk indienen van uw klacht naar de Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie behandelt geschillen over elektriciteit en gas en is een laagdrempelige manier om een geschil op te lossen. U kunt ook naar de rechter voor de behandeling van uw klacht.

24. Schade

Artikel 24 gaat over schade en aansprakelijkheid. Houden wij – of partijen die voor ons werken – ons niet aan het contract en zijn we daarvoor volgens de wet en deze voorwaarden aansprakelijk, dan vergoeden we uw schade. Er geldt een maximumbedrag per klant. U moet de schade zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een jaar, schriftelijk aan ons melden. Schade door maatregelen van de distributiesysteembeheerder of overheid die het transport of de levering van elektriciteit en/of gas beperken, vergoeden we niet.

25. Balans op het net

Artikel 25 regelt de balans op het net. Wij wijzen voor uw aansluiting een partij aan die helpt om vraag en aanbod op het net in balans te houden. Dat is een wettelijke en technische verplichting waar u in de praktijk niets voor hoeft te doen.

26. Nederlands recht en de rechter

Artikel 26 bepaalt welk recht geldt. Op uw contract is Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd bij geschillen.



Aanvullende voorwaarden Energie

(april 2012)

Artikel 1	Toepasselijkheid
Artikel 2	Aanmelding voor deelname
Artikel 3	Kortingsregeling
Artikel 4	Wijziging leveringsadres
Artikel 5	Machtiging UnitedConsumers Energie
Artikel 6	Storingen /Klachten omtrent de levering
Artikel 7	Aansprakelijkheid

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de algemene voorwaarden UnitedConsumers en zijn daarmee van toepassing zodra een overeenkomst tussen de deelnemer en UnitedConsumers Energie B.V. is gesloten.

Artikel 2: Aanmelding voor deelname

1. Na aanmelding bij UnitedConsumers Energie B.V. (hierna UnitedConsumers) treedt UnitedConsumers op als bemiddelaar bij het in gang zetten van leverancierswisseling voor aardgas en/of stroom bij de netbeheerder. UnitedConsumers behandelt deze aanvraag met de grootst mogelijke zorg.
2. De deelnemer ontvangt na aanmelding een aanbieding van de leverancier van aardgas en/of stroom en sluit na aanvaarding van dit aanbod een overeenkomst met deze leverancier, op welke overeenkomst de Algemene - en Bijzondere Leveringsvoorwaarden en/of productvoorwaarden van de desbetreffende energieleverancier van toepassing zijn.
3. De deelnemer kan tot 2 weken na ontvangst van de aanbieding van leverancier zijn aanmelding kosteloos en zonder opgaaf van redenen annuleren.

Artikel 3: Kortingsregeling

1. Aardgas
Iedere consument kan deelnemen aan de kortingsregeling, mits de aardgasprijs niet in de huur van het aangemelde adres inbegrepen is en mits de aansluiting bij de regionale netbeheerder op naam van de deelnemer staat. Na leverancierswisseling wordt door de energieleverancier maandelijks het aardgasvoorschot automatisch geïncasseerd, waartoe de deelnemer een machtiging verstrekt. Eenmaal per jaar krijgt de deelnemer een gespecificeerde jaarafrekening. Deelnemer ontvangt de overeengekomen en gerealiseerde korting in zijn kortingstegoed, dat de deelnemer kan laten uitkeren op zijn bank-of girorekening. De door de netbeheerder verstrekte verbruiksgegevens zijn bepalend voor zowel verbruik als verbruikskorting, behoudens tegenbewijs.
2. Stroom
Ieder consument kan deelnemen aan de kortingsregeling, mits de stroomprijs niet in de huur van het aangemelde adres inbegrepen is. Na leverancierswisseling wordt door de energieleverancier maandelijks het elektriciteitsvoorschot geïncasseerd, waartoe de deelnemer een machtiging verstrekt. Eenmaal per jaar krijgt de deelnemer een gespecificeerde jaarafrekening. Deelnemer ontvangt de overeengekomen en gerealiseerde korting in zijn kortingstegoed, dat de deelnemer kan laten uitkeren op zijn bank-of girorekening. De door de netbeheerder verstrekte verbruiksgegevens zijn bepalend voor zowel verbruik als verbruikskorting, behoudens tegenbewijs.

Artikel 4: Wijziging leveringsadres

De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct opgeven aan UnitedConsumers van wijzigingen in persoonsgegevens en/of leveringsadres, in verband met verhuizing. Zodra het verhuisformulier door UnitedConsumers is ontvangen, neemt deze contact op met de huidige netbeheerder en regelt de afmelding van de huidige aansluiting. Ook neemt UnitedConsumers contact op met de nieuwe netbeheerder en regelt de aanmelding van de nieuwe aansluiting. Tot slot zorgt UnitedConsumers dat een afrekening wordt gemaakt van de oude aansluiting en stuurt een bevestiging van de nieuwe aansluiting.

Artikel 5: Machtiging UnitedConsumers Energie

Deelnemer machtigt UnitedConsumers Energie BV (UCE) om namens deelnemer de inkoop van energie onder te brengen bij die energieleverancier waar zij mee samenwerkt. Indien de samenwerking met de huidige energieleverancier om welke reden dan ook beëindigd wordt, is UCE gemachtigd de deelnemer voor haar energielevering onder te brengen bij een andere energieleverancier. In dat geval zal deelnemer meewerken aan de contractuele overgang naar een nieuwe energieleverancier, tenzij deelnemer op dat moment besluit zelf voor een andere energieleverancier te kiezen buiten UCE om.





Artikel 6: Storingen /Klachten omtrent de levering

Het melden van klachten of storingen die direct met de levering van aardgas of stroom verband houden, dienen rechtstreeks bij de leverancier of netbeheerder gemeld te worden. In geval van schade en/of aansprakelijkheid zijn ook de specifieke voorwaarden van de leverancier op dat punt van toepassing.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

UnitedConsumers is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van of in verband met (storingen in) het gebruik van aardgas en/of stroom die door de leverancier hiervan wordt geleverd.



Kwaliteitscriteria UnitedConsumers Energie

Nota's en betalingen

- U ontvangt de jaarnota van UnitedConsumers Energie ieder jaar in dezelfde maand. UnitedConsumers Energie mag hier maximaal acht weken van afwijken.
- Minimaal één keer per jaar ontvangt u een (jaar)nota van UnitedConsumers Energie. U heeft dan een duidelijk overzicht van uw jaarlijkse energieverbruik, energieleveringskosten en korting.
- U ontvangt van UnitedConsumers Energie binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota, indien u minimaal veertien dagen voor uw sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons doorgeeft.
- U ontvangt van UnitedConsumers Energie binnen zes weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van uw maandelijks termijnbedrag, indien u minimaal veertien dagen voor uw sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons doorgeeft.
- Na de overstap van uw oude leverancier naar UnitedConsumers Energie ontvangt u binnen zes weken na de start van de energielevering informatie over de hoogte van uw maandelijks termijnbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met UnitedConsumers Energie ontvangt u binnen acht weken na de verwerking van deze beëindiging een eindnota.

Vragen, klachten, geschillen en gedragscodes

- Vragen en klachten kunt u telefonisch, per e-mail en schriftelijk voorleggen aan UnitedConsumers Energie.
- De klantenservice van UnitedConsumers Energie is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 21:00 en zaterdag van 09:00 tot 17:00 tegen lokaal tarief op 040 - 235 05 60.
- Vragen en klachten kunt u per e-mail versturen naar: energie@unitedconsumers.com
- Uw schriftelijke vragen en klachten kunt u richten aan:
UnitedConsumers Energie
Luchthavenweg 20
5657EB Eindhoven
- Bij een per e-mail of schriftelijk ingediende klacht, ontvangt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Wij streven ernaar uw klacht binnen twee weken inhoudelijk af te handelen.
- Indien u van mening bent dat uw klacht niet juist is opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie, De Geschillencommissie voor Energie en Water (www.geschillencommissie.nl).
- UnitedConsumers Energie past de gedragscodes toe die door Energie-Nederland zijn opgesteld en heeft deze ondertekend. Deze gedragscodes geven aan hoe leveranciers zich dienen te gedragen in de energiemarkt:
[Gedragscode Consument en Energieleverancier](#)
[Gedragscode Leveranciers Slimme Meters](#)
[Verklaring naleving gedragscode voor leveranciers](#)





Algemene voorwaarden UnitedConsumers

(februari 2020)

Artikel 1	Algemeen
Artikel 2	Aanmelding bij UnitedConsumers
Artikel 3	Totstandkoming overeenkomst en toepasselijkheid algemene voorwaarden
Artikel 4	Wijziging algemene voorwaarden
Artikel 5	Informatieverstrekking door deelnemer
Artikel 6	Privacy
Artikel 7	Kortingsregeling
Artikel 8	Wijziging of beëindiging van de kortingsregeling
Artikel 9	Aansprakelijkheid
Artikel 10	Algemene voorwaarden leveranciers
Artikel 11	Beëindiging deelnemerschap
Artikel 12	Klachten
Artikel 13	Toepasselijk recht

Artikel 1: Algemeen

- Onder "UnitedConsumers" wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan:
 - UnitedConsumers C.V.;
 - UnitedConsumers Bespaarprogramma B.V.;
 - UnitedConsumers Motorbrandstof B.V.;
 - UnitedConsumers Energie B.V.;
 - UnitedConsumers Telecom B.V.;
 - UnitedConsumers Verzekeringen B.V.;
 - UnitedConsumers Schadeverzekeringen B.V.en overige gelieerde rechtspersonen, alle gevestigd te Eindhoven.
- Onder "deelnemer" wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: de natuurlijke persoon die zich bij UnitedConsumers heeft aangemeld voor één of meerdere van de door haar aangeboden kortingsprogramma's.
- Onder "leverancier" wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan de onderneming die met UnitedConsumers een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten op grond waarvan de deelnemer de producten of diensten die de betreffende onderneming aanbiedt met korting op de gehanteerde prijs kan afnemen.
- Alle informatie en aanbiedingen van UnitedConsumers welke zij op haar website of via andere uitingen (bijv. e-mail) kenbaar maakt, zijn vrijblijvend. UnitedConsumers streeft ernaar om alle informatie zo compleet, actueel en correct mogelijk weer te geven. UnitedConsumers maakt echter een uitdrukkelijk voorbehoud ten aanzien van ontwikkelingen en/of prijswijzigingen nadat de laatste wijzigingen op haar website of in andere uitingen zijn doorgevoerd.

Artikel 2: Aanmelding bij UnitedConsumers

- Iedere deelnemer kan zich maximaal één keer inschrijven bij UnitedConsumers.
- UnitedConsumers is bevoegd de aanmelding van een deelnemer te weigeren.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst en toepasselijkheid algemene voorwaarden

- De overeenkomst tussen UnitedConsumers en de deelnemer komt tot stand op het moment dat de deelnemer zich voor één of meerdere producten of diensten bij UnitedConsumers heeft aangemeld.
- Op de overeenkomst zijn de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing, alsmede de door de Stichting UnitedConsumers Bespaarprogramma gehanteerde voorwaarden beheer en uitkering kortingsgelden en de bijzondere voorwaarden met betrekking tot het product of de dienst van UnitedConsumers waarvoor de deelnemer zich heeft aangemeld. De actuele versie van al onze geldende voorwaarden treft u aan op de website www.unitedconsumers.com.
- Indien de deelnemer zich heeft aangemeld bij UnitedConsumers via het daarvoor op de website opgenomen aanmeldingsformulier, wordt de deelnemer geacht kennis te hebben genomen van de inhoud van de toepasselijke algemene voorwaarden die op deze websites zijn opgenomen.





De deelnemer heeft gedurende veertien (14) dagen na aanmelding voor een specifiek product het recht om deze overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Dit kan per email of brief gericht aan UnitedConsumers.

4. UnitedConsumers is bevoegd de rechten van een deelnemer uit de overeenkomst met UnitedConsumers op te schorten indien de deelnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst met UnitedConsumers niet nakomt.

Artikel 4: Wijziging algemene voorwaarden

1. UnitedConsumers heeft te allen tijde het recht deze algemene voorwaarden alsmede de door de Stichting UnitedConsumers Bespaarprogramma gehanteerde voorwaarden beheer en uitkering kortingsgelden en de bijzondere voorwaarden met betrekking tot het product of de dienst van UnitedConsumers te wijzigen. Wijzigingen zijn direct na plaatsing op haar website van kracht. UnitedConsumers adviseert daarom deze voorwaarden op de website regelmatig te bekijken.
2. Indien de deelnemer niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, dan heeft hij het recht de overeenkomst(en) te beëindigen, met inachtneming van de termijnen die voor de verschillende producten gelden.
3. Indien de deelnemer de overeenkomst(en) niet binnen een maand na wijziging van de algemene voorwaarden beëindigt, wordt hij geacht de wijzigingen te hebben geaccepteerd. Aldus maken de gewijzigde voorwaarden vanaf de ingangsdatum deel uit van de overeenkomst tussen UnitedConsumers en de deelnemer.

Artikel 5: Informatieverstrekking door deelnemer

1. De deelnemer is verplicht alle gegevens op het aanmeldingsformulier op de website van UnitedConsumers of op de registratieportal van een door UnitedConsumers geaccepteerde partner volledig en correct in te vullen.
2. Indien zich na aanmelding wijzigingen voordoen in de opgegeven gegevens, dan dient de deelnemer dit aan UnitedConsumers door te geven. UnitedConsumers is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het niet ontvangen hebben van informatie door de deelnemer vanwege onjuiste (adres) gegevens bij UnitedConsumers.

Artikel 6: Privacy

1. UnitedConsumers neemt de gegevens van deelnemers op in een database met inachtneming van de geldende wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De gegevens zullen nooit zonder expliciete toestemming van de deelnemer voor commerciële doeleinden aan derden worden verstrekt.
2. De gegevens van de deelnemer zullen worden gebruikt om de overeenkomst tussen de deelnemer en UnitedConsumers uit te voeren. Bijvoorbeeld voor het beheer en de uitkering van opgebouwde kortingstegoeden door de Stichting UnitedConsumers Bespaarprogramma, voor de noodzakelijke communicatie ten behoeve van de kortingsadministratie en andere informatievoorziening ten aanzien van diensten van UnitedConsumers. Tevens worden gegevens uitgewisseld met de door UnitedConsumers voor de deelnemer gecontracteerde leveranciers en partners welke een deel van onze dienstverlening uitvoeren.
3. Wanneer een deelnemer zich aanmeldt bij UnitedConsumers, wordt deze automatisch ingeschreven voor de UnitedConsumers nieuwsbrief. Gegevens die UnitedConsumers van de deelnemer ontvangt, worden gebruikt om de nieuwsbrief persoonlijk en relevant te maken. Hieronder vallen gegevens die ingevuld worden bij aanmelding voor een van de producten van UnitedConsumers, bij een berekening op de website of een offerteaanvraag. Wanneer de deelnemer zich afmeldt voor de nieuwsbrief, worden de persoonsgegevens van de deelnemer binnen 3 maanden na afmelding uit onze systemen verwijderd. Persoonsgegevens die UnitedConsumers nodig heeft om de deelnemer van dienst te zijn wanneer deze een product of dienst afneemt, zullen dan niet worden verwijderd.

Artikel 7: Kortingsregeling

1. Na aanmelding bij UnitedConsumers heeft de deelnemer recht op korting indien hij gebruik maakt van producten of diensten van bij UnitedConsumers aangesloten leveranciers.
2. De korting die de deelnemer ontvangt wordt door de leverancier betaald aan UnitedConsumers en door UnitedConsumers omgezet in elektronisch geld. De Stichting UnitedConsumers Bespaarprogramma bewaart en beheert het kortingstegoed waarvoor elektronisch geld is uitgegeven aan de deelnemer en doet dit ten behoeve van de deelnemer. Het elektronisch geld kan vervolgens worden besteed in de Kadoshop van onze partner Paradigit. Daarnaast kan de deelnemer de door hem opgebouwde kortingstegoeden verzilveren en op zijn bankrekening laten storten tegen inwisseling van het elektronisch geld, conform de Voorwaarden Beheer en Uitkering Kortingsgelden van de Stichting UnitedConsumers Bespaarprogramma.





3. De deelnemer heeft geen recht op rente over zijn kortingstegoed waarvoor elektronisch geld aan hem is uitgegeven en doet afstand van zijn rechten op andere kortingsregelingen van aangesloten leveranciers, zoals zegels of spaarpunten, op het moment dat hij gebruik maakt van de kortingsregeling van UnitedConsumers.
4. In geval van beëindiging van het kortingsprogramma door UnitedConsumers zal de deelnemer hierover tijdig worden geïnformeerd.
5. UnitedConsumers behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om eventueel opgebouwde kortingstegoeden van deelnemer te verrekenen met openstaande vorderingen inzake producten die deelnemer afneemt via UnitedConsumers. Het saldo van het elektronisch geld dat de deelnemer kan besteden of verzilveren wordt dienovereenkomstig aangepast.

Artikel 8: Wijziging of beëindiging van de kortingsregeling

1. UnitedConsumers heeft te allen tijde het recht de kortingsregeling(en) te wijzigen of in zijn geheel te beëindigen.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. UnitedConsumers is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van de producten of diensten die geleverd worden aan de deelnemer door de bij haar aangesloten leveranciers, waaronder ook begrepen de levering van producten uit de Kadoshop.
2. UnitedConsumers is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuistheden of onvolledigheden in door haar aan de deelnemer verstrekte informatie (via de website of anderszins) of informatie welke van derden afkomstig is (bijv. leveringsvoorwaarden van leveranciers) en over de inhoud waarvan zij geen zeggenschap heeft.
3. De deelnemer vrijwaart UnitedConsumers, en alle aan haar gelieerde (rechts-) personen alsmede partijen waarmee UnitedConsumers samenwerkt in het kader van haar kortingsprogramma's, volledig voor alle mogelijke aanspraken van de deelnemer of derden op enige wijze voortvloeiende uit en/of verband houdende met het niet voldoen aan de voorwaarden en/of verband houden met enige beweerdelijk gebruik of misbruik van de website, de kortingsprogramma's of deelnemerspas door deelnemer of derden, al dan niet handelend met toestemming van de deelnemer.

Artikel 10: Algemene voorwaarden leveranciers

1. UnitedConsumers informeert de deelnemer over de algemene- en/of leveringsvoorwaarden die de bij haar aangesloten leveranciers hanteren, waaronder begrepen de voorwaarden van Paradigit als uitvoerder van de Kadoshop, voor zover zij hiervan op de hoogte is. Deze maken geen deel uit van de overeenkomst of de algemene voorwaarden zoals die zijn overeengekomen tussen UnitedConsumers en de deelnemer.
2. UnitedConsumers is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade als gevolg van of in verband met de door de leveranciers gehanteerde algemene voorwaarden en/of de door hen geleverde producten of diensten.

Artikel 11: Beëindiging deelnemerschap

1. Indien er sprake is van misbruik van het deelnemerschap van UnitedConsumers, heeft UnitedConsumers het recht het deelnemerschap met directe ingang te beëindigen, zonder op enige wijze schadeplichtig te zijn aan deelnemer.
2. De deelnemer kan de overeenkomst(en) met UnitedConsumers schriftelijk, waaronder per e-mail, beëindigen, met inachtnaam van de termijnen die voor de verschillende producten gelden.

Artikel 12: Klachten

Ondanks alle zorgvuldigheid die wij besteden aan onze service en het kortingen- en productprogramma kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Uw klacht kunt u per email of telefonisch kenbaar maken aan onze Klantenservice, zoals vermeld op onze website. Voor klachten inzake de levering van producten uit de Kadoshop kunt u zich wenden tot Paradigit via 040-222222 of info@paradigit.nl.

Artikel 13: Toepasselijk recht

Op de tussen de deelnemer en UnitedConsumers gesloten overeenkomst(en), inclusief deze algemene voorwaarden en de toepasselijke kortingsvoorwaarden, is Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement 's-Hertogenbosch.





Voorwaarden Beheer en Uitkering

Kortingsgelden

van de Stichting UnitedConsumers Bespaarprogramma, hierna: de "Stichting",
(februari 2020)

Artikel 1	Algemeen
Artikel 2	Kortingsregeling
Artikel 3	Voorwaarden besteding of uitbetaling bespaartegoed
Artikel 4	Verval recht op besteding of uitkering bespaartegoed
Artikel 5	Beheer derdengelden

Artikel 1: Algemeen

- Onder "UnitedConsumers" wordt in het kader van deze voorwaarden verstaan:
 - UnitedConsumers C.V.;
 - UnitedConsumers Bespaarprogramma B.V.;
 - UnitedConsumers Motorbrandstof B.V.;
 - UnitedConsumers Energie B.V.;
 - UnitedConsumers Verzekeringen B.V.;
 - UnitedConsumers Telecom B.V.;
 - UnitedConsumers Schadeverzekeringen B.V.en iedere door UnitedConsumers Bespaarprogramma B.V. nog bij de Stichting aan te melden dochtervennootschap.
- Onder "Deelnemer" wordt in het kader van deze voorwaarden verstaan: de natuurlijke persoon die zich bij UnitedConsumers heeft aangemeld voor één of meerdere van de door haar aangeboden kortingsprogramma's.
- Onder "Leverancier" wordt in het kader van deze voorwaarden verstaan de onderneming die met UnitedConsumers een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten op grond waarvan de deelnemer de producten of diensten die de betreffende leverancier aanbiedt met korting op de gehanteerde prijs kan afnemen.
- Deze voorwaarden zijn van rechtswege van toepassing wanneer de Deelnemer zich heeft aangemeld om gebruik te maken van één of meerdere kortingsregelingen van UnitedConsumers en zijn daarom onderdeel van de overeenkomst tussen UnitedConsumers en de Deelnemer.

Artikel 2: Kortingsregeling

- Indien de Deelnemer zich bij UnitedConsumers heeft aangemeld voor één of meerdere van de door haar aangeboden kortingsprogramma's, heeft de Deelnemer recht op korting op de door hem bij één of meerdere Leveranciers afgenomen producten en/of diensten. De inhoud van de kortingsregeling verschilt naar gelang het product dat de Deelnemer afneemt of de dienst waarvan hij gebruik maakt en is in de bijzondere voorwaarden met betrekking tot het desbetreffende product of dienst opgenomen.
- Indien de kortingsregeling bestaat uit de opbouw van een bespaartegoed door de Deelnemer, dan betaalt de Leverancier de korting op het bij de Leverancier afgenomen product en/of dienst aan UnitedConsumers. UnitedConsumers geeft aan de Deelnemer elektronisch geld uit in ruil voor de ontvangst van de gelden ter hoogte van de verleende korting (hierna: "Kortingsgelden"). De Kortingsgelden worden vervolgens ten behoeve van de Deelnemer (en eventuele andere rechthebbenden) veilig gesteld op de derdengeldenrekening van de Stichting.
- De Deelnemer stemt uitdrukkelijk in met de storting van de Kortingsgelden door de Leverancier aan UnitedConsumers en de bewaring daarvan op de derdengeldenrekening van de Stichting.

Artikel 3: Voorwaarden besteding of uitbetaling bespaartegoed

- De Deelnemer kan het in ruil voor de Kortingsgelden ontvangen elektronisch geld op twee manieren gebruiken. Het elektronisch geld kan besteed worden in de Kadoshop van onze partner Paradigit of het elektronisch geld kan worden verzilverd door overschrijving van het daarmee corresponderende geldbedrag naar de bankrekening van de Deelnemer (redemptie).
- Wanneer de Deelnemer in de Kadoshop (bereikbaar via Mijn UnitedConsumers) een product bestelt, kan er direct betaald worden met het elektronisch geld. Het is mogelijk een product te bestellen dat duurder is dan het saldo aan elektronisch geld, wanneer er via iDeal wordt bijbetaald.



3. Indien de Deelnemer zijn elektronisch geld verzilvert, dient de Stichting voor de uitkering van het daarmee corresponderende geldbedrag in het bezit te zijn van de juiste gegevens van de begunstigde Deelnemer. De Deelnemer is uitdrukkelijk zelf verantwoordelijk voor de correctheid van het door hem opgegeven bankrekeningnummer. UnitedConsumers aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een overschrijving in het kader van de verzilvering van het elektronisch geld naar een niet correct bankrekeningnummer. Verzilvering van het elektronisch geld en uitkering van het corresponderende geldbedrag kan worden verzocht via het beveiligde persoonlijke account van de Deelnemer of via een schriftelijk verzoek daartoe van de Deelnemer.
4. De Deelnemer heeft geen recht op enige rente over de door de Stichting veilig gestelde Kortingsgelden in ruil waarvoor de Deelnemer elektronisch geld heeft ontvangen.

Artikel 4: Verval recht op besteding of uitbetaling bespaartegoed

1. Indien de Deelnemer binnen 24 maanden na beëindiging van zijn deelnemerschap van UnitedConsumers dan wel binnen 24 maanden na de laatste afname van een product of beëindiging van de laatste dienst of overeenkomst van/met een aangesloten Leverancier het elektronisch geld niet heeft besteed in de Kadoshop of geen verzoek aan de Stichting heeft gedaan tot verzilvering van het elektronisch geld en daarop volgende uitbetaling, dan wel om welke reden ook niet aan de voorwaarden voor uitkering voldoet, vervalt ieder recht op uitkering van een geldbedrag corresponderend met het saldo aan elektronisch geld, en valt dat toe aan UnitedConsumers. Verzilvering van het elektronisch geld als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van deze voorwaarden is dan niet meer mogelijk.
2. Indien het geldbedrag corresponderend met het saldo aan elektronisch geld niet aan de Deelnemer uitgekeerd kan worden in verband met een onjuist opgegeven rekeningnummer of onjuiste tenaamstelling van de rekening, zal UnitedConsumers de Deelnemer schriftelijk verzoeken het rekeningnummer en/of de tenaamstelling te corrigeren. Indien de Deelnemer niet binnen 24 maanden na dit verzoek de juiste gegevens aan UnitedConsumers doorgeeft, is verzilvering niet meer mogelijk en vervalt ieder recht op uitkering van het geldbedrag corresponderend met het saldo aan elektronisch geld, en valt dat geldbedrag toe aan UnitedConsumers.
3. Indien bij de Stichting het vermoeden bestaat dat de Deelnemer het elektronisch geld heeft verworven door middel van oneigenlijk gebruik, zoals fraude, misbruik en diefstal, of dat elektronisch geld niet is verkregen op een wijze die overeenstemt met de voorwaarden van UnitedConsumers, dan wordt een verzoek tot geheel of gedeeltelijke verzilvering van het elektronisch geld, dan wel het verzoek tot besteding van het elektronisch geld in de Kadoshop vooralsnog niet ingewilligd tot het moment dat UnitedConsumers genoegzaam overtuigd is van het correct handelen door de Deelnemer.

Artikel 5: Beheer derdengelden

1. De gelden die de Stichting in het belang van de Deelnemers en anderen die rechthebbende blijken te zijn bewaart en beheert, worden gestort op bankrekeningen die noodzakelijkerwijs worden aangehouden bij in Nederland gevestigde goedgekeurde banken, met minimaal Standard & Poors A rating, of worden belegd conform het beleggingsbeleid en binnen de kaders die de Wet op het financieel toezicht en de daarop gebaseerde regelgeving bieden. De genoemde rating geeft aan dat de betreffende bank een sterke capaciteit heeft om aan financiële verplichtingen te voldoen. De Stichting spreidt haar tegoeden over meerdere banken teneinde het debiteuren (banken) risico te beperken. Indien op enig moment de rating van een betrokken bank zou wijzigen onder de A rating, dan zal de Stichting zo spoedig mogelijk maatregelen nemen om de aldaar geplaatste tegoeden elders onder te brengen bij een bank die op dat moment wel aan de A rating voldoet.
2. Indien ondanks deze zorgvuldige handelwijze een of meerdere van deze banken op enig moment niet aan haar verplichtingen zou kunnen voldoen, zou dat kunnen betekenen dat de Stichting op haar beurt haar verplichtingen ten opzichte van de Deelnemer niet meer kan nakomen. Indien zich een dergelijke calamiteit buiten de schuld van de Stichting zou voordoen, kan zij niet aansprakelijk gehouden worden door de Deelnemer.

