

Klant

Bedrijfsnaam	:	Gemeente Krimpenerwaard inzake contract
Kamer van Koophandel-nummer	:	62251686
Vestigingsadres	:	Dorpsplein 8, 2821 AS Stolwijk
Klantnummer	:	134324

Contactpersoon voor contracten

Naam	:	[REDACTED]
E-mailadres	:	[REDACTED]@krimpenerwaard.nl
Telefoonnummer	:	14 0182
Adres	:	Postbus 51, 2820 AB Stolwijk

Contactpersoon voor digitale facturen

Naam	:	
E-mailadres	:	
Telefoonnummer	:	
Factuuradres	:	

Betaalgegevens

Betaaltermijn	:	30 dagen
Betaalmethode	:	Overboeking
IBAN	:	
Tenaamstelling IBAN	:	

U bevestigt namens Gemeente Krimpenerwaard inzake contract dat u alle documenten van de Overeenkomst⁴ ontvangen of verkregen hebt.

“Deze leveringsovereenkomst is het resultaat van een Europese aanbesteding voor de levering van Aardgas met kenmerk WA-ODMH- G 201805. De aanbestedingsdocumenten behorende bij de Europese Aanbesteding voor de levering van Aardgas met kenmerk WA-ODMH- G 201805 zijn als bijlage aan deze leveringsovereenkomst toegevoegd, waarbij in geval van tegenstrijdigheden, deze documenten prevaleren boven de leveringsovereenkomst en Algemene Leveringsvoorwaarden van Opdrachtnemer. Onderstaande volgorde is van toepassing, waarbij het document met een lager nummer prevaleert boven het document met een hoger nummer:

1. Aanbestedingsdocumenten (Offerteaanvraag incl. Bijlagen, Nota van Inlichtingen en eventuele andere correspondentie m.b.t. de aanbesteding)
2. Inschrijving Opdrachtnemer (10-07-2018)
3. Leveringsovereenkomst Opdrachtnemer
4. Algemene Leveringsvoorwaarden Opdrachtnemer”

Aansluitingen, leveringsperiode, en opslagen profiel gas:

Uitgangspunt is de aansluitlijst die is bijgevoegd als bijlage van de Aanbestedingsdocumenten.

Gas profielcode	Startdatum levering	Einddatum levering	Opslag levering (€/m3)	Toeslag groen (€/m3)	Totaal opslag (€/m3)
G1A. G2A. G2C.	1-1-2020	31-12-2021	0,030154	0,002013	0,032167

Optiejaren:

De Overeenkomst heeft een looptijd van twee jaar met de mogelijkheid zes maal met één jaar te verlengen. De Overeenkomst gaat in per 1 januari 2020, 06:00 uur en eindigt dus uiterlijk 1 januari 2028, 06:00 uur.

Door ondertekening van deze overeenkomst verklaart Klant:

1. In te stemmen met de condities uit de Overeenkomst.
2. In het geval gekozen is via automatische incasso te betalen, in te stemmen en zich te houden aan de machtiging voor automatische incasso.
3. Dat zij geautoriseerd is om deze Overeenkomst aan te gaan en in machte is de betalingen voortvloeiend uit de overeenkomst te voldoen.
4. Dat de in de Overeenkomst opgenomen gegevens met betrekking tot klant en aansluitingen naar waarheid zijn ingevuld.

Voor akkoord rechtsgeldig getekend namens klant.

Naam tekenbevoegde:
dhr. mr. R.S. Cazemier
Functie tekenbevoegde:
Burgemeester
Plaats:
Datum:

Handtekening:

Voor akkoord rechtsgeldig getekend namens Gazprom Energy.

Naam tekenbevoegde:
Sytse van Heijst
Functie tekenbevoegde:
Head of Benelux
Plaats: 's-Hertogenbosch
Datum: 18-10-2018

Handtekening:

⁴ De Overeenkomst tussen Gemeente Krimpenerwaard en Gazprom Marketing & Trading Retail Ltd. ('Gazprom Energy') omvat deze Overeenkomst en de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017, de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan grootverbruikers 2018, de leveringsvoorwaarden elektriciteit & gas flexibel v3.2.6, de aansluit- en transportovereenkomst kleinverbruik elektriciteit & gas en de opbouw energietarief kleinverbruik elektriciteit & gas v3.2.6 (gezamenlijk genoemd 'overeenkomst').



Leveringsvoorwaarden Elektriciteit & Gas Flexibel v3.2.6

Prijs levering elektriciteit

Wij brengen u de prijs voor levering in rekening voor de door Gazprom Energy aan u geleverde volumes.

De leveringsformule staat vast voor de duur van de contractperiode en is gelijk aan E + toeslag voor levering, waarbij de toeslag voor levering (in euro / kWh), zoals vastgelegd voor een bepaalde aansluiting in de overeenkomst, van toepassing is gedurende de gehele contractduur. De uitkomst van de leveringsformule, de prijs voor levering, varieert van maand tot maand. De prijs voor levering (in euro / kWh) is exclusief de van toepassing zijnde energiebelasting, opslag duurzame energie, en btw.

Wanneer uw meter twee (actieve) levertelwerken heeft, betaalt u voor het verbruik in de daluren het dal tarief. In de overige uren betaalt u het normaal tarief. De daluren zijn van 23:00 tot 7:00, in het weekeinde en op feestdagen wanneer de overeenkomst 'D.07-23' vermeldt; bij een vermelding van 'D.07-21' zijn de daluren van 21:00 tot 7:00, in het weekeinde en op feestdagen. Wanneer uw meter één (actief) levertelwerk heeft, betaalt u voor al het verbruik het normaal tarief (op de overeenkomst vindt u de vermelding 'E').

Prijs teruglevering elektriciteit

Indien de overeenkomst geen aparte prijs voor teruglevering / formule vermeldt, dan wordt de prijs voor teruglevering / formule voor de normaal uren gelijk gesteld aan de prijs voor levering voor de normaal uren uit de overeenkomst; idem voor de laag uren.

Wij vergoeden u de prijs voor teruglevering voor de door u aan Gazprom Energy geleverde volumes. Conform bovenstaande wordt de prijs voor teruglevering vastgesteld op basis van de terugleveringsformule E + toeslag voor teruglevering. Voor zover de overheid het via regelgeving verplicht, zullen de prijzen voor levering gebruikt worden als terugleververgoeding; op basis van actuele regelgeving komt dit er op neer dat u bij een kleinverbruiksaanluiting voor een totaal teruggeleverd volume tot maximaal het door u totaal afgenomen volume de prijs voor levering vergoed krijgt en voor het meerdere teruggeleverde volume de prijs voor teruglevering vergoed krijgt.

Prijs levering gas

Wij brengen u de prijs voor levering in rekening voor de door Gazprom Energy aan u geleverde volumes.

De leveringsformule staat vast voor de duur van de contractperiode en is gelijk aan G + toeslag voor levering, waarbij de toeslag voor levering (in euro / m³), zoals vastgelegd voor een bepaalde aansluiting in de overeenkomst, van toepassing is gedurende de gehele contractduur. De uitkomst van de leveringsformule, de prijs voor levering, varieert van maand tot maand. De prijs voor levering (in euro / m³) is exclusief de van toepassing zijnde energiebelasting, opslag duurzame energie, en btw.

Vaste leveringskosten

U betaalt per aansluiting vaste leveringskosten. De vaste leveringskosten zoals vastgelegd voor een bepaalde aansluiting in de overeenkomst (in euro / maand) zijn van toepassing gedurende de gehele contractduur. De vaste leveringskosten zijn exclusief btw.

Kosten landelijk netbeheer gas

U betaalt voor het transport van gas van het groothandelspunt naar uw aansluiting, zodat in alle weersomstandigheden voldoende capaciteit op het landelijk net aanwezig is om de levering te borgen. De landelijke transportkosten worden door de overheid gereguleerd. Gazprom Energy rekent deze kosten één op één aan u door op basis van de van toepassing zijnde tarieven en systematiek; voor de aansluitingen waarvoor het uitzonderingsveld in de overeenkomst de code "L" bevat worden de kosten van landelijk transport niet apart aan u doorbelast en zijn de kosten van landelijk transport een integraal onderdeel van de overeengekomen leveringsprijs.

Prijs fixeren

Gazprom Energy biedt de klant de mogelijkheid om de leveringsformule voor een leveringspunt voor een gedeelte om te zetten in een vaste prijs (het "fixeren" of "klikken" van de prijs). Het fixeren van de prijs is mogelijk voor een leveringsperiode gelijk aan één of meerdere gehele toekomstige kalender jaren en is mogelijk in stappen van 25%, 50%, 75%, of 100% van het leveringsvolume van het betreffende leveringspunt in deze leveringsperiode. Het fixeren van de prijs dient uiterlijk 30 november voorafgaand aan het te fixeren kalender jaar te gebeuren. Het totale gefixeerde percentage, voor een bepaald kalender jaar en aansluiting, kan de 100% niet overschrijden. Bij fixatie voor een bepaald kalender jaar dient u alle leveringspunten uit de overeenkomst gelijktijdig en voor een identiek fixatie percentage te fixeren. De fixatie vindt plaats op basis van een door Gazprom Energy uitgebrachte fixatie offerte aan u als klant. De daarin gecommuniceerde fixatieprijs betreft het fixeren van de E en/of G waarde en bevat niet de toeslag voor levering.

De prijs voor levering voor een bepaald leveringspunt en leveringsmaand is vervolgens de uitkomst van een gewogen gemiddelde, waarbij de standaard leveringsformule wordt gewogen met het niet gefixeerde percentage en waarbij de fixatieprijzen voor het leveringsjaar behorend bij de leveringsmaand en verhoogd met uw toeslag voor levering, worden gewogen met het fixatie percentage behorend bij de fixatie transactie.

Gazprom Energy kan voor iedere fixatie een extra maandelijks vergoeding voor het betrokken leveringspunt in rekening brengen, de fixatie vaste kosten. De fixatie vaste kosten worden per aansluiting (in euro / maand exclusief BTW) vastgelegd in de fixatie offerte/overeenkomst. Deze fixatie vergoeding wordt apart vermeld op uw factuur.

Wanneer u fixeert, fixeert u de waarde van E en/of G gelijktijdig voor alle onder de overeenkomst opgenomen leveringspunten elektriciteit en/of gas voor dezelfde periode en hetzelfde percentage.

Facturatie

Tenzij anders overeengekomen, ontvangt u voor iedere leveringsmaand een factuur voor een termijnbedrag met een daarbij horende digitale specificatie van het termijnbedrag per aansluiting. U ontvangt periodieke afrekeningen op basis van vastgestelde meterstanden en verbruiken. Tenzij anders overeengekomen, zullen de door u gecontracteerde aansluitingen op een gezamenlijke factuur terecht komen, zodat het aantal facturen welke u ontvangt en het aantal betalingen welke u dient te verrichten zo beperkt mogelijk wordt gehouden.

Betaling

Gazprom Energy biedt verschillende betaalmogelijkheden: automatische incasso en betaling door overboeking na ontvangst van de factuur. Wij zullen de betaalmethode hanteren zoals in de overeenkomst is overeengekomen. Tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst zal Gazprom Energy een betalingstermijn hanteren van 14 dagen na dagtekening van de factuur.

Communicatie

Gazprom Energy probeert zuinig met papier om te gaan en verstuurt daarom informatie over zaken als het contract, facturen, meterstanden en herinneringen uitsluitend per e-mail. Wij willen u dan ook vragen ervoor te zorgen dat uw e-mailgegevens bij ons bekend blijven.

Beëindiging

Deze overeenkomst voor bepaalde duur kan door u voortijdig beëindigd worden met een opzegtermijn van 30 dagen. Aan voortijdige beëindiging om deze of andere redenen van de overeenkomst zijn kosten verbonden.

De opzegvergoeding bedraagt het totaal van:

- het verschil tussen de waarde van de niet meer te leveren energie op basis van de overeenkomst en de waarde van de niet meer te leveren energie op basis van de marktprijzen op het moment van beëindigen van de overeenkomst. Deze waarde wordt door Gazprom Energy vastgesteld voor de periode tussen de uitswitch datum en de leveringseinddatum zoals deze in de overeenkomst overeen is gekomen.
- een administratieve vergoeding van maximaal 50 euro per aansluiting.

Verlenging

Tenzij anders overeengekomen wordt deze overeenkomst, in het geval van een kleinverbruik aansluiting, na afloop van de looptijd automatisch omgezet in een Elektriciteit & Gas Vrij overeenkomst voor onbepaalde duur tegen de dan geldende tarieven. Voor de grootverbruik aansluitingen wordt de overeenkomst op de einddatum van de overeenkomst beëindigd; voor een grootverbruik aansluiting dient u dus tijdig een nieuwe overeenkomst te sluiten om afsluiting te voorkomen.

Wijzigingen

De prijs voor levering is bepaald aan de hand van de karakteristieken van de meter voor uw aansluiting op het moment van afsluiten van de overeenkomst. Indien de meetinrichting wordt aangepast waardoor de aansluitcapaciteit met meer dan 30% verandert ten opzichte van de aansluitcapaciteit bij het aangaan van de overeenkomst, de schakeltijden of het aantal telwerken niet overeenkomt met de gegevens bij aangaan van de overeenkomst, of de contractgegevens welke betrekking hebben op de aansluiting onjuist blijken, dan houdt Gazprom Energy zich het recht voor de prijs voor levering aan te passen. Indien de regelgeving wijzigt of uw aansluiting aangepast wordt waardoor uw aansluiting als grootverbruik aansluiting wordt gezien in plaats van kleinverbruik aansluiting of omgekeerd, dan houdt Gazprom Energy zich het recht voor de leveringsovereenkomst te beëindigen en/of de overeenkomst aan te passen zodanig dat de condities de wijziging reflecteren. De vergoedingen zoals genoemd in Leveringsvoorwaarden - Beëindiging zijn van toepassing bij een eventuele beëindiging.

Afwijkingen in verbruik

Deze paragraaf is alleen van toepassing op grootverbruik aansluitingen. Mocht het zo zijn dat het bemeten volume over een kalenderjaar ten opzichte van het gecontracteerde volume voor datzelfde kalenderjaar hoger is dan 120% voor niet-geprofileerd grootverbruik of 130% voor geprofileerd grootverbruik van het gecontracteerde volume dan houdt Gazprom Energy zich het recht voor het overschrijdingsvolume marktconform te verrekenen. Mocht het zo zijn het bemeten volume over een kalenderjaar ten opzichte van het gecontracteerde volume voor datzelfde kalenderjaar lager is dan 80% voor niet-geprofileerd grootverbruik of 70% voor geprofileerd grootverbruik van het gecontracteerde volume dan houdt Gazprom Energy zich het recht voor het onderschrijdingsvolume marktconform te verrekenen.

Definitie E als elektriciteit index

E is een prijs die voor iedere leveringsmaand wordt vastgesteld. E wordt gelijk gesteld aan het rekenkundig gemiddelde van de einde dag noteringen op de handelsbeurs ICE/IntercontinentalExchange van het maand futures contract behorende bij de betreffende leveringsmaand en voor het leveren van baseload elektriciteit in Nederland op het handelspunt (Tennet). Het rekenkundig gemiddelde wordt vastgesteld over alle handelsdagen in de maand voorafgaand aan de leveringsmaand. Daar de groothandelsprijs wordt genoteerd in euro/MWh wordt deze geconverteerd naar euro / kWh door vermenigvuldiging met 0,001. Daarom is de prijs E voor bijvoorbeeld levering in januari 2012 de uitkomst van een gelijkmatige inkoop van de januari 2012 maand futures gedurende alle handelsdagen in december 2011. De actuele groothandelsprijzen voor gas treft u aan op www.theice.com. Mocht om wat voor redenen de genoemde ICE notering ophouden te bestaan c.q. illiquide worden, dan houdt Gazprom Energy zich het recht voor een alternatieve representatieve index te gaan hanteren; Gazprom Energy zal u persoonlijk informeren hierover.

Definitie G als gas index

G is een prijs die voor iedere leveringsmaand wordt vastgesteld. G wordt gelijk gesteld aan het rekenkundig gemiddelde van de einde dag noteringen op de



handelsbeurs ICE/IntercontinentalExchange van het maand futures contract behorende bij de betreffende leveringsmaand en voor het leveren van baseload gas in Nederland op het handelspunt (TTF). Het rekenkundig gemiddelde wordt vastgesteld over alle handelsdagen in de maand voorafgaand aan de leveringsmaand. Daar de groothandelsprijs wordt genoteerd in euro/MWh wordt deze geconverteerd naar euro / m³ door vermenigvuldiging met 0,00976945. Daarom is de prijs G voor bijvoorbeeld levering in januari 2012 de uitkomst van een gelijkmatige inkoop van de januari 2012 maand futures gedurende alle handelsdagen in december 2011. De actuele groothandelsprijzen voor gas treft u aan op www.theice.com. Mocht om wat voor redenen de genoemde ICE notering ophouden te bestaan c.q. illiquide worden, dan houdt Gazprom Energy zich het recht voor een alternatieve representatieve index te gaan hanteren; Gazprom Energy zal u hierover persoonlijk informeren.

Belastingen- en overheidsheffingen

Tenzij anders overeengekomen, verklaart u dat er geen bijzondere situaties van toepassing zijn voor de btw, energiebelasting en belastingvermindering energiebelasting, en opslag duurzame energie. Tenzij anders wordt vermeld in de overeenkomst is het uitgangspunt dat op het moment van aangaan van de overeenkomst vermelde aansluitingen een verblijfsfunctie hebben, vermelde aansluitingen niet binnen één onroerende zaak in gebruik zijn en voor de energiebelasting niet geclusterd hoeven te worden (geen situatie van complexbepaling), en dat er geen energiebelastingverklaringen van toepassing zijn (zoals een tuinderverklaring). In dit geval is het uitzonderingsveld leeg. Het uitzonderingsveld in de overeenkomst bevat de code "A" als de aansluiting een andere functie heeft dan verblijfsfunctie, de code "C" als er clustering/complexbepaling van toepassing is, en "T" als er een tuinderverklaring van toepassing is. Als er een wijziging optreedt ten opzichte van de vermelde situatie in de overeenkomst, dient u dit direct aan ons door te geven.

Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017

Door wie zijn deze algemene voorwaarden gemaakt?

Deze algemene voorwaarden zijn van Energie-Nederland, de vereniging van energieleveranciers in Nederland. In de Commissie Zelfregulering van de Sociaal-Economische Raad (SER) zijn de voorwaarden met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis besproken. Energie-Nederland en de Consumentenbond zijn het met elkaar eens over alle voorwaarden, maar er zijn twee uitzonderingen en dat zijn het artikel over schade (artikel 17.4) en het artikel over de redenen waarom wij de leveringstarieven mogen veranderen (artikel 19.3). Het artikel betreffende de aanvullende voorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers (artikel 24) is een artikel van Gazprom Energy.

Deze voorwaarden zijn er voor u en voor ons

U heeft een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en/of gas afgesloten met uw energieleverancier. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en uw energieleverancier zich moeten houden. Om u aan deze voorwaarden te houden, is het nodig dat u ze kent en begrijpt. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten.

Inhoud

Artikel 1.	Waarvoor zijn deze voorwaarden?
Artikel 2.	Onze overeenkomst
Artikel 3.	U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet
Artikel 4.	Wekt u ook zelf elektriciteit op?
Artikel 5.	Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?
Artikel 6.	Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?
Artikel 7.	Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?
Artikel 8.	Welke informatie krijgen wij van u?
Artikel 9.	De elektriciteitsmeter en de gasmeter
Artikel 10.	Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of de gasmeter en/of de meting
Artikel 11.	Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas
Artikel 12.	U betaalt voor elektriciteit en/of gas
Artikel 13.	Niet eens met een jaarmetaal of eindnota?
Artikel 14.	Verjaring van vorderingen
Artikel 15.	Zekerheden vragen
Artikel 16.	Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?
Artikel 17.	Heeft u schade?
Artikel 18.	Heeft u een klacht?
Artikel 19.	Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?
Artikel 20.	Wat gebeurt er als u verhuist?
Artikel 21.	Hoe lang duurt onze overeenkomst?
Artikel 22.	Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt?
Artikel 23.	Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?
Artikel 24.	Aanvullende voorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers

Artikel 1 Waarvoor zijn deze voorwaarden?

- 1.1 Dit zijn de voorwaarden van Gazprom Marketing & Trading Retail Limited (Gazprom Energy). In deze voorwaarden staan de afspraken die wij hebben gemaakt en waar u en wij ons aan moeten houden als u van ons elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. De voorwaarden gelden als:
 - wij u een aanbieding doen voor de levering van elektriciteit en/of gas,
 - u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren,
 - u en wij een overeenkomst met elkaar hebben.
- 1.2 In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook onze kwaliteitscriteria.
- 1.3 Voordat wij een overeenkomst met elkaar hebben informeren wij u over de voorwaarden die gelden en hoe u hiervan kennis kan nemen. Wij verstrekken u deze voorwaarden en onze kwaliteitscriteria uiterlijk wanneer wij de overeenkomst aan u bevestigen. Deze voorwaarden en de kwaliteitscriteria zijn ook te vinden op onze website.
- 1.4 Ook zijn wij gehouden aan wat in de Informatiecode Elektriciteit en Gas staat. Deze is te vinden op de website van de Autoriteit Consument en Markt.
- 1.5 Wij mogen ook andere afspraken met u maken. Die afspraken gelden als:
 - we die afspraken volgens de wet of regelgeving mogen maken,
 - we die afspraken volgens deze voorwaarden mogen maken, en
 - we deze afspraken schriftelijk of digitaal vastleggen, en u aangeeft dat u het daar mee eens bent.
 Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maken we daarover afspraken die voor u en ons redelijk zijn.

Artikel 2 Onze overeenkomst

- 2.1 Wij hebben met elkaar een overeenkomst als:
 - u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren en wij uw aanvraag accepteren, of
 - wij u een aanbieding doen voor elektriciteit en/of gas en u onze aanbieding accepteert.
 Wij leggen deze overeenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen u deze schriftelijk of digitaal.
- 2.2 Nadat wij deze overeenkomst aan u hebben bevestigd, mag u de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan maken. U hoeft ons niet uit te leggen waarom.
- 2.3 In deze periode van veertien kalenderdagen zullen wij uw oude energieleverancier nog niet vragen de overeenkomst met u te beëindigen. Ook zullen wij de netbeheerder nog niet doorgeven dat u overstapt naar ons. Wilt u tijdens deze periode wel al geleverd krijgen, dan moet u dat schriftelijk of digitaal bij ons aanvragen. Wij zullen dan direct de overeenkomst met uw oude energieleverancier opzeggen en aan de netbeheerder doorgeven dat u naar ons overstapt.
- 2.4 Maakt u de overeenkomst ongedaan binnen veertien kalenderdagen en hebben wij u op uw verzoek in deze periode al wel elektriciteit en/of gas geleverd? Dan moet u ons de afgesproken kosten betalen voor de levering voor de periode totdat u – op eigen initiatief – weer van leverancier wisselt.

- 2.5 In de overeenkomst melden we de datum waarop de levering begint. Mocht deze datum niet gehaald worden dan informeren wij u hier tijdig over.
- 2.6 Vraagt u ons elektriciteit en/of gas te leveren? Wij mogen u normaal gesproken een overeenkomst niet weigeren. Wel mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Ook mogen wij u zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. Beiden mogen wij doen tot het moment dat wij elektriciteit en/of gas gaan leveren. Wij mogen in deze periode besluiten dat wij u geen andere overeenkomst aanbieden.
- 2.7 Ook bieden wij u geen overeenkomst aan of mogen wij de overeenkomst in deze periode beëindigen in de volgende situaties:
 - u geeft ons niet de informatie waar wij om vragen;
 - u moet ons nog een rekening betalen en u doet dat niet;
 - wij hebben u om zekerheden gevraagd, maar die geeft u ons niet;
 - u houdt zich niet aan de regels van onze overeenkomst, deze voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij u elektriciteit en/of gas gaan leveren.
- 2.8 Bieden wij u geen overeenkomst aan? Of beëindigen wij de overeenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen overeenkomst aanbieden of waarom we de overeenkomst beëindigen.
- 2.9 Gaat u de overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moet u zich allebei aan de overeenkomst houden. Als één van u niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.
- 2.10 U mag de rechten en plichten van de overeenkomst die u met ons heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u daarvoor van ons schriftelijk toestemming krijgt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal aan u. Wij kunnen op dat moment nieuwe afspraken maken.
- 2.11 Wij mogen de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben in twee situaties wel aan een andere energieleverancier overdragen. U geeft ons hiervoor nu al toestemming en onze afspraken blijven gelden. Als wij dit doen, melden wij u dit schriftelijk of digitaal. Wij mogen dat in deze twee situaties:
 - ons bedrijf wordt overgenomen door een ander bedrijf;
 - wij geven de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben aan een ander bedrijf, maar wij blijven ervoor verantwoordelijk dat het andere bedrijf deze rechten en plichten nakomt.
 Net zoals hierboven blijven onze afspraken ook gelden bij een fusie of een splitsing van ons bedrijf. In andere situaties kunt u binnen dertig kalenderdagen nadat u van ons hierover bericht heeft gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben gemaakt.
- 2.12 Onze overeenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(en) intrekt. De overheid heeft geregeld dat andere partijen de levering overnemen.
- 2.13 Onze overeenkomst wordt in het Nederlands geschreven, tenzij we daarvoor andere afspraken maken. Het Nederlands recht geldt voor deze overeenkomst.

Artikel 3 U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet

- 3.1 U kunt alleen elektriciteit en/of gas van ons geleverd krijgen als u in uw huis, of ander gebouw of object zoals een kantoor of garagebox, gebruik kunt maken van een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet.
- 3.2 Voor die aansluiting moet een overeenkomst zijn gesloten met de netbeheerder. Dit is de aansluit- en transportovereenkomst. Indien nodig melden wij u hiervoor aan bij de netbeheerder. U hoeft niets te doen. In de aansluit- en transportovereenkomst staat dat u netbeheerkosten moet betalen. U betaalt deze kosten aan ons en niet aan de netbeheerder. Wij betalen deze netbeheerkosten aan de netbeheerder.
- 3.3 Beëindigt de netbeheerder de aansluit- en transportovereenkomst? Dan mogen we het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen. We mogen dan onze overeenkomst beëindigen of opschorten.

Artikel 4 Wekt u ook zelf elektriciteit op?

- 4.1 Wekt u op uw adres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan verminderen wij uw afgenomen elektriciteit met de door u teruggeleverde elektriciteit.
- 4.2 Wekt u zelf meer elektriciteit op dan u heeft verbruikt, dan ontvangt u hiervoor van ons de afgesproken terugleververgoeding.
- 4.3 Wekt u voor het eerst elektriciteit op, dan moet u ook bij uw netbeheerder melden dat u elektriciteit gaat opwekken (dit kan via www.energieleveren.nl).

Artikel 5 Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?

- 5.1 Als wij een overeenkomst met u hebben, willen wij u op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas gaan leveren. Om op tijd te leveren, geeft u ons toestemming om onder andere de volgende dingen te doen:
 - Wij beëindigen uw overeenkomst met uw oude energieleverancier.
 - Verhuist u? Dan melden wij u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande transportovereenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
- 5.2 Wanneer uw toestemming volgens de wet noodzakelijk is en de gegevens nodig zijn voor het aan u kunnen leveren van elektriciteit en/of gas dan,
 - (a) geeft u ons toestemming om bij uw netbeheerder het volgende op te vragen:
 - de gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de laatste jaren op het adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden;
 - gegevens over de overeenkomst met uw oude leverancier zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie uw oude leverancier is;
 - gegevens over het type aansluiting en over uw meter;
 - (b) geeft u ons toestemming om gegevens over uw overeenkomst met ons, te verstrekken aan uw netbeheerder.

Artikel 6 Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?

- 6.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Bij een storing kunnen wij u minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kunt u minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de overeenkomst die wij met u hebben.
- 6.2 Heeft u hierdoor schade? Dan zijn we daar niet aansprakelijk voor en betalen die schade niet. U kunt hiervoor contact opnemen met uw netbeheerder.

Artikel 7 Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?

- 7.1 Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Betaalt u bijvoorbeeld onze rekening niet? Of onze rekening van een ander adres?
- Dan mogen wij het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen.
 - Dan mogen we extra voorwaarden stellen. Wij mogen u dan bijvoorbeeld zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden.
 - En dan mogen we ook onze overeenkomst beëindigen.
- Als we dit doen, melden we u dit vooraf schriftelijk of digitaal. Wij houden ons hierbij aan de wet en regelgeving. Wij zullen dit alleen doen als de niet-nakoming van de overeenkomst dit rechtvaardigt.
- 7.2 We doen wat hierboven staat niet als:
- u de elektriciteit en het gas alleen gebruikt voor uw huishouden, en
 - u en wij het niet met elkaar eens zijn en u de Geschillencommissie Energie binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een betalingsregeling of van een bezwaar over een nota als bedoeld in artikel 13.1 heeft gevraagd een beslissing te nemen over ons verschil van mening.
- 7.3 Hebben wij de levering opgeschort? Wij gaan weer elektriciteit en/of gas leveren als u zich weer aan alle voorwaarden houdt. Voor het opheffen van genomen maatregelen mogen we dan voorwaarden stellen. Eventuele kosten en schade moet u aan ons vergoeden.
- 7.4 Krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas geleverd omdat u zich niet aan de voorwaarden houdt? En heeft u hierdoor schade geleden? Dan zijn we hiervoor niet aansprakelijk en betalen wij die schade niet.

Artikel 8 Welke informatie krijgen wij van u?

- 8.1 U geeft ons de informatie die wij nodig hebben om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en de kosten hiervoor in rekening te kunnen brengen.
- 8.2 Verandert iets in uw situatie? Of gebeurt iets dat belangrijk is voor het leveren van elektriciteit en/of gas? Geef dat dan onmiddellijk aan ons door. Bijvoorbeeld:
- Een naamswijziging of wijziging e-mailadres.
 - U wilt de rekening op een ander adres krijgen.
 - Wijziging van uw rekeningnummer (IBAN).
 - Uw elektriciteitsmeter of gasmeter is kapot of de verzegeling is verbroken.
 - U denkt in de toekomst veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas te gaan gebruiken.
 - U gaat zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen. De afspraken uit artikel 4 gelden dan ook.
- Wij geven deze veranderingen en gebeurtenissen door aan de netbeheerder als wij dat verplicht zijn.
- 8.3 Tevens geldt ook wat in artikel 54 van de Elektricitwet en in artikel 22 van de Gaswet staat. Dat betekent het volgende:
- Stapt u over naar een nieuwe energieleverancier? Dan geeft u de meterstanden aan de nieuwe energieleverancier door.
 - Gaat u verhuizen? Dan geeft u de meterstanden van uw oude en nieuwe adres aan ons door.

Artikel 9 De elektriciteitsmeter en de gasmeter

- 9.1 De elektriciteitsmeter en de gasmeter zijn van uw netbeheerder. Met deze meters stellen wij de omvang van de levering vast. We kunnen hierover ook andere afspraken maken.
- 9.2 De netbeheerder zorgt ervoor dat de elektriciteitsmeter en de gasmeter de hoeveelheid elektriciteit en/of gas meten zoals in de wet staat. Wij gaan er daarom vanuit dat de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die gemeten is, klopt.
- 9.3 U mag niets doen waardoor niet of niet goed kan worden vastgesteld hoeveel elektriciteit en/of gas u van ons geleverd krijgt.
- 9.4 Voor de goede uitvoering van de overeenkomst mogen wij de gegevens van de elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken, of deze verder verwerken.
- 9.5 Op ons verzoek geeft u ons de standen van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter door binnen de door ons aangegeven termijn.
- 9.6 Meetgegevens per kwartier of uur en per dag gebruiken wij alleen wanneer u ons hiervoor schriftelijk of digitaal toestemming heeft gegeven.
- 9.7 Krijgen wij de gegevens van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter niet op tijd? Of gaat bij het opnemen of verwerken van de meetgegevens iets fout, dan mogen wij berekenen hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen. Krijgen we alsnog de juiste meetgegevens? Dan bekijken we hoeveel elektriciteit en/of gas u werkelijk geleverd heeft gekregen en brengen die werkelijke hoeveelheid in rekening.

Artikel 10 Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of gasmeter en/of meting

- 10.1 Twijfelen wij of u eraan of de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter goed werken of de meting juist is? Dan mogen wij of u de netbeheerder vragen de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter te laten onderzoeken. Wij informeren u dan over het onderzoek, de kosten van het onderzoek en over de nieuwe meter, als die nodig is. Hiervoor geldt:
- Willen wij de meter laten onderzoeken? Dan moeten wij de kosten van het onderzoek betalen.
 - Wilt u de meter laten onderzoeken? Dan moet u vooraf de kosten van het onderzoek aan de netbeheerder betalen. Werkt de meter niet goed? Dan krijgt u het geld weer terug.

- 10.2 Blijkt uit het onderzoek dat de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter niet goed werkt, of de meting niet juist is, dan bepaalt de netbeheerder op basis van het onderzoek hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen.
- 10.3 Werkte de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter langer dan twee jaar niet goed, of was de meting niet juist, dan maken wij een herberekening over de periode van de voorgaande 24 maanden. Wij rekenen dan terug vanaf het moment dat u of wij twijfels aan elkaar kenbaar hebben gemaakt over de juiste werking van de elektriciteits- en/of de gasmeter of de meting.
- 10.4 Als uit het onderzoek geen duidelijke gegevens komen waarmee wij de omvang van de levering kunnen vaststellen, dan mogen wij de omvang van de levering schatten. Bij de schatting maken we onder andere gebruik van meetgegevens uit het verleden zover die bekend zijn.
- 10.5 Heeft u of iemand anders fraude gepleegd met de elektriciteitsmeter of de gasmeter? Dan maken wij een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

Artikel 11 Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

- 11.1 De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas, inclusief overheidsheffingen en belastingen, die wij met u hebben afgesproken bevestigen wij u schriftelijk of digitaal in de overeenkomst (zie ook artikel 2.1). Tevens melden wij u de netbeheerkosten.
- 11.2 Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij ons opvragen.
- 11.3 De (termijn)bedragen die wij u in rekening gaan brengen, berekenen wij met de afgesproken leveringstarieven en het bij ons bekende verbruik. Ook de netbeheerkosten worden in het (termijn)bedrag meegenomen.

Artikel 12 U betaalt voor elektriciteit en/of gas

- 12.1 U betaalt voor de elektriciteit en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt. U betaalt ons ook de netbeheerkosten.
- 12.2 Wij mogen u vragen in termijnbedragen te betalen. Wij spreken met u af wanneer u de termijnbedragen gaat betalen. Wij bepalen de hoogte van deze termijnbedragen. Wilt u een ander termijnbedrag betalen? Neem dan met ons contact op.
- 12.3 Minimaal één keer per jaar krijgt u van ons een jaarnota waarop alle kosten staan die u aan ons verschuldigd bent. Op deze jaarnota staan ook de termijnbedragen die u moest betalen voor de leveringsperiode waarop de jaarnota betrekking heeft. Wij berekenen dan hoeveel u terug krijgt of hoeveel u nog moet betalen. Heeft u zelf meer elektriciteit opgewekt dan u heeft verbruikt dan houden we hier rekening mee. Een eindnota krijgt u als u verhuist of als u de overeenkomst beëindigt. Een tegoed op een jaarnota of eindnota kan gebruikt worden voor het verrekenen van een eventuele openstaande vordering. In de Kwaliteitscriteria staat omschreven aan welke voorwaarden wij hier verder moeten voldoen.
- 12.4 Krijgt u van ons een bedrag terug, maar moet u ons ook nog een bedrag betalen? Dan mag u dit bedrag pas verrekenen met het bedrag dat u nog van ons krijgt als u ons hierover vooraf schriftelijk of digitaal heeft geïnformeerd en wij u hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. U moet zich dan nog wel houden aan de overige voorwaarden die hierover in de wet staan. Verrekenen met nog door u te betalen termijnbedragen is in het geheel niet mogelijk.
- 12.5 U kunt ons uitsluitend betalen op die manieren die wij u ter beschikking stellen. Wij bieden u een ruime keuze uit betalingswijzen. Afhankelijk van de afgesproken manier van betalen kunnen de rechtstreeks daarmee samenhangende extra kosten in rekening gebracht worden of aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.
- 12.6 Wij laten u weten op welke datum u ons uiterlijk moet betalen en op welk rekeningnummer (IBAN). Betaalt u te laat? Dan informeren wij u eerst schriftelijk of digitaal dat u in verzuim bent. U krijgt dan nog veertien kalenderdagen de tijd om te betalen zonder dat wij hiervoor extra kosten in rekening brengen. Ook informeren wij u over de gevolgen als u niet alsnog binnen deze veertien kalenderdagen betaalt. Dan moet u ons de gewone wettelijke rente betalen. Ook moet u ons buitengerechtigde incassokosten betalen. Hiervoor is in de wet een maximum gesteld. De hoogte van de kosten die wij bij u daarvoor inrekening brengen staat op onze website. Gebruikt u de elektriciteit en/of het gas voor iets anders dan uw huishouden? Dan hoeven wij u niet eerst schriftelijk of digitaal te informeren en betaalt u onmiddellijk de wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten.
- 12.7 Als u binnen de termijn van veertien kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij ons indient, en u aangeeft waarom u dit wilt, nemen wij hierover een beslissing. Wij zullen deze beslissing toelichten.
- Spreken wij een betalingsregeling met u af? Dan moet u zich daaraan houden. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtigde incassokosten betalen.
 - Spreken wij geen betalingsregeling met u af? Dan moet u de nota gewoon betalen. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtigde incassokosten betalen.
- Naast de termijnen van de betalingsregeling moet u ons ook de overig verschuldigde bedragen betalen. U kunt hierover geen betalingsregeling meer treffen. Betaalt u niet? Dan vervalt de betalingsregeling. U bent dan in verzuim.

Artikel 13 Niet eens met een jaarnota of eindnota?

- 13.1 Bent u het niet eens met een jaarnota of eindnota die wij u sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef aan waarom u het niet met deze nota eens bent. Doet u dit binnen de betalingstermijn? En gebruikt u de elektriciteit en/of het gas alleen voor uw huishouden? Dan hoeft u deze nota nog niet te betalen totdat wij een beslissing hebben genomen.
- 13.2 Ontvangen wij uw bezwaarschrift te laat of gebruikt u de elektriciteit en/of het gas ook voor iets anders dan uw huishouden? Dan moet u deze nota gewoon betalen.

Artikel 14 Verjaring van vorderingen

- 14.1 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van de geleverde elektriciteit en/of gas dan verjaart deze na verloop van twee jaar als u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden gebruikt. Gebruikt u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor uw huishouden, dan verjaart deze rechtsvordering na verloop van vijf jaar.
- 14.2 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van netbeheerkosten, dan verjaart deze na verloop van twee jaar.
- 14.3 Iedere keer dat wij u berichten dat wij nog geld van u krijgen hebben wij opnieuw twee jaar de tijd om ervoor te zorgen dat u betaalt.
- 14.4 Hebben wij u een te lage rekening gestuurd, dan mogen wij op het moment dat wij daarachter komen u alsnog vragen de rest te betalen. Ook dan hebben we twee jaar of vijf jaar de tijd, afhankelijk of u de elektriciteit en/of gas wel of niet voor uw huishouden gebruikt, om ervoor te zorgen dat u betaalt. Die periode begint op het moment dat u de rekening had moeten betalen.
- 14.5 Hebben wij een rechtsvordering op u voor betaling van netbeheerkosten dan moeten wij u binnen twee jaar nadat wij deze kosten bij u in rekening mogen brengen een rekening sturen. Doen wij dit niet, dan mogen wij die netbeheerkosten niet meer bij u in rekening brengen.
- 14.6 Heeft u teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij u deze na vijf jaar niet meer terugbetalen.

Artikel 15 Zekerheden vragen

- 15.1 Wij mogen zekerheden aan u vragen, zoals een waarborgsom. Ook mogen we bijvoorbeeld aan u een bankgarantie vragen. Dit mogen we vragen als het in artikel 2 genoemde onderzoek naar uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft of u bij ons eerder betalingsachterstanden hebt gehad. Wij hebben dan de zekerheid dat u betaalt voor de elektriciteit die, en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt.
- 15.2 Wij mogen u vragen de waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor zes maanden elektriciteit en/of gas en is de hoogte van de waarborgsom redelijk voor uw situatie.
- 15.3 Als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is betalen wij u de waarborgsom terug. Eindigt onze overeenkomst? Dan betalen wij u ook de waarborgsom terug. U ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat we u de laatste nota hebben gestuurd. Moet u ons op dat moment nog bedragen betalen? Dan verrekenen we deze bedragen.
- 15.4 Over de waarborgsom ontvangt u de helft van de gewone wettelijke rente. U ontvangt deze rente op het moment dat wij u het bedrag terugbetalen.

Artikel 16 Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

- 16.1 Bij een aanvraag of het aangaan van een leveringsovereenkomst vragen wij u om persoonlijke gegevens. Deze gegevens leggen wij vast en gebruiken wij om de overeenkomst uit te voeren.
- 16.2 Wilt u weten welke persoonlijke gegevens wij van u bewaren? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een kopie van uw paspoort of identiteitskaart (u maakt hierop uw BSN-nummer en uw foto onherkenbaar). Wij sturen u dan een overzicht van deze persoonlijke gegevens. U betaalt ons daarvoor kosten. U betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens (Vanaf 1 april 2018 worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming deze kosten niet meer in rekening gebracht).
- 16.3 Wilt u dat wij deze persoonlijke gegevens veranderen? Meldt ons dan schriftelijk of digitaal waarom u dat wilt. Wij lichten u dan schriftelijk of digitaal onze beslissing toe.

Artikel 17 Heeft u schade?

- 17.1 Houden wij ons niet aan de overeenkomst? Is ons dat te verwijten, oftewel volgens de wet ons toe te rekenen, en heeft u daardoor direct schade? Dan betalen wij deze schade. Het maakt niet uit of het onze verantwoordelijkheid is of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor ons werkt. Hierbij geldt ook wat hieronder staat.
- 17.2 Wij betalen geen schade aan zaken die door u worden gebruikt voor een bedrijf of beroep, schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of schade als gevolg van winstderving, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 17.3 Meldt ons deze schade onmiddellijk. In ieder geval binnen twee maanden nadat u deze schade kreeg. Meldt u de schade pas na twee maanden? Dan betalen we niets, tenzij u aannemelijk heeft kunnen maken dat u deze schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 17.4 Als wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, betalen wij ten hoogste € 2.000.000,- per gebeurtenis, ook als de schade hoger is. Dit bedrag verdelen wij dan naar evenredigheid over iedereen die ook deze schade bij deze gebeurtenis heeft geleden. Bovendien, als u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, niet zijnde persoonsschade, beperkt tot ten hoogste € 1.400,-.
- 17.5 Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die wij voor de uitvoering van de overeenkomst hebben ingeschakeld, en ook voor personen voor wie wij of die derden aansprakelijk zijn.
- 17.6 Is er sprake van een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is? En kunnen wij ons daardoor niet aan de overeenkomst houden, dan betalen wij die schade niet. Dit staat in artikel 6.

Artikel 18 Heeft u een klacht?

- 18.1 Heeft u een klacht over ons? Of over het bedrag dat u betaalt voor de kosten van de netbeheerder? Stuur ons de klacht dan eerst schriftelijk of digitaal. In onze kwaliteitscriteria staat hoe u dat moet doen en hoe snel we uw klacht behandelen.
- 18.2 Bent u het er niet mee eens hoe wij uw klacht hebben opgelost? Leg dan binnen twaalf maanden nadat u uw klacht bij ons indiende, uw klacht voor aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl). U mag ook naar de rechter.

- 18.3 Of bent u het er niet mee eens dat wij geen betalingsregeling met u afspreken over het bedrag dat u moet betalen, en u bent het wel met ons eens dat u dit bedrag moet betalen, en zijn wij van plan de levering van elektriciteit en/of gas te beëindigen? Dan kunt u binnen tien kalenderdagen naar de Geschillencommissie Energie.
- 18.4 Gaat u naar de Geschillencommissie Energie? Dan betaalt u daarvoor klachtengeld. Krijgt u gelijk van de Geschillencommissie Energie en bepaalt de Geschillencommissie dat wij dit bedrag aan u moeten betalen? Dan betalen wij u dat bedrag terug.
- 18.5 Als wij dat nodig vinden, mogen wij ook naar de Geschillencommissie Energie of naar de rechter gaan. Als wij ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie Energie te gaan, informeren we u schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen wij u of u het ermee eens bent dat ons verschil van mening door de Geschillencommissie Energie wordt beoordeeld. Ook vragen wij u dan om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Energie. Als u het er niet mee eens bent of als u niet binnen vijf weken heeft gereageerd, dan kunnen wij alsnog naar de rechter.
- 18.6 U en wij moeten ons aan het besluit van de Geschillencommissie Energie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie.
- 18.7 U kunt uw geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Artikel 19 Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?

- 19.1 Wij mogen deze voorwaarden altijd veranderen.
- 19.2 Veranderen wij deze voorwaarden? Dan informeren wij u minimaal tien kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. Wij melden dan ook dat u onze overeenkomst mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden.
- 19.3 Wij kunnen met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Redenen hiervoor zijn overheidsbesluiten en de ontwikkelingen op de markt voor elektriciteit of gas, waaronder prijsontwikkeling op de groothandelsmarkten voor elektriciteit of gas, wijzigingen met betrekking tot marge en prijs- en inkooprisico's, Wijzigingen in de kostenstructuur voor het betreffende product en wijzigingen in onze algemene kostenstructuur. Ook andere, uitzonderlijke, omstandigheden kunnen een reden zijn om de leveringstarieven te veranderen, in dat geval zal deze reden duidelijk aan u uitgelegd worden.
- 19.4 Veranderen wij de leveringstarieven? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal. Wij informeren u tijdig voordat wij deze tarieven veranderen en wij melden dan ook dat u onze overeenkomst zonder vaste einddatum mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden. Deze bepaling geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.
- 19.5 Wij kunnen ook met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven niet mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Dit geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.
- 19.6 De netbeheerder kan zijn tarieven ook veranderen. In zijn algemene voorwaarden staan de regels hiervoor.

Artikel 20 Wat gebeurt er als u verhuist?

- 20.1 Verhuist u? Informeer ons dan schriftelijk of digitaal of bel ons. Onze overeenkomst loopt door op het nieuwe adres.
- 20.2 Wat moet u doen u als u verhuist?
- Informeer ons dan twee weken voordat u verhuist over uw nieuwe adres.
 - Stuur ons binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw oude adres. Zet hierop ook uw handtekening. Laat als dat kan ook de nieuwe bewoner zijn handtekening zetten.
 - Stuur ons ook binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw nieuwe adres. Als dat kan ook met de handtekening van de vorige bewoner.
- 20.3 Wat doen wij als u verhuist?
- Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Uw overeenkomst loopt door voor uw nieuwe huis.
 - Denken wij dat u op uw nieuwe adres veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas gaat gebruiken? Dan mogen wij de overeenkomst wijzigen. Bent u het niet met deze wijzigingen eens? Dan mag u de overeenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden.
 - Wij melden u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande overeenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
- 20.4 Heeft u op uw nieuwe adres nog geen aansluiting op het elektriciteits- en/of het gasnet? Dan kunt u van ons nog geen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen. U krijgt van ons pas elektriciteit en/of gas geleverd als uw netbeheerder voor een juiste aansluiting heeft gezorgd.
- 20.5 Heeft u tijdelijk twee adressen? Dan krijgt u tijdelijk gas en/of elektriciteit geleverd op beide adressen. Tenzij redelijkerwijs niet van ons verlangd kan worden dat wij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijven leveren. Wilt u (na verloop van tijd) alleen op uw nieuwe adres elektriciteit en/of gas geleverd krijgen, moet u wel de overeenkomst op uw oude adres opzeggen. Doet u dat niet, dan brengen wij u de kosten voor de levering op uw oude adres bij u in rekening tot het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

Artikel 21 Hoe lang duurt onze overeenkomst?

- 21.1 U kunt met ons een overeenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.
- 21.2 U kunt onze overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop u de overeenkomst met ons afgesloten heeft: mondeling, schriftelijk of digitaal. U moet hierbij rekening houden met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen. Wij kunnen ook met u afspreken dat de opzegtermijn korter is dan dertig kalenderdagen.
- 21.3 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan kunnen wij u

hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen. Deze opzegvergoeding hoeft u niet te betalen als wij de kwaliteitscriteria hebben aangepast zonder dat het moest van de overheid.

- 21.4 Heeft u een overeenkomst zonder vaste einddatum dan kunt u kosteloos opzeggen.
- 21.5 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en gebruikt u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden, dan kunnen wij u op het moment dat onze overeenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staat dan de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. Wij geven hierbij aan wat gebeurt als u deze nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.
- 21.6 Heeft uw overeenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en bent u met ons of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zetten wij uw overeenkomst om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder vaste einddatum. Hierbij is artikel 19 ook van toepassing.

Artikel 22 Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt?

- 22.1 Eindigt onze overeenkomst? Dan krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas meer geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met u maken.
- 22.2 Heeft u op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet de netbeheerder uw aansluiting op het elektriciteitsnet of het gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

Artikel 23 Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

- 23.1 Deze voorwaarden gelden vanaf 1 april 2017. Vanaf die datum gelden de oude voorwaarden niet meer.
- 23.2 Deze voorwaarden heten: 'Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017'. Wilt u deze voorwaarden hebben? Vraag ons dit dan schriftelijk of digitaal. De voorwaarden staan ook op onze website. U kunt ze eventueel downloaden en printen.

Artikel 24 Aanvullende voorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers

- 24.1 Op zakelijke kleinverbruikers (een kleinverbruiker zijnde een rechtspersoon of natuurlijk persoon die met Gazprom Energy een leveringsovereenkomst heeft gesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, in de uitoefening van een beroep of bedrijf) zijn de volgende aanvullende voorwaarden van toepassing:
 - I. In afwijking van artikelen 2.2, 2.3, en 2.4 geldt voor zakelijke kleinverbruikers geen bedenktijd van veertien werkdagen.
 - II. De leverancier is bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien de in artikel 7.1 bedoelde onderbreking van de levering langer duurt dan dertig dagen achtereenvolgende indien in rechte een schuldsaneringsregeling op de zakelijke kleinverbruiker van toepassing is verklaard, aan de zakelijke kleinverbruiker surseance van betaling is verleend of de zakelijke kleinverbruiker in staat van faillissement wordt verklaard. Ingeval van faillissement, surseance van betaling of in rechte van toepassing verklaarde schuldsaneringsregeling heeft de leverancier tevens de bevoegdheid de levering met onmiddellijke ingang te staken. Indien de leverancier van zijn bevoegdheid als bedoeld in dit artikel gebruik maakt zal dit terstond aan de zakelijke kleinverbruiker worden meegedeeld. De bedragen die de zakelijke kleinverbruiker op het moment van ontbinding van de overeenkomst reeds aan de leverancier verschuldigd was, zijn op dat moment onmiddellijk opeisbaar. Het gebruik door de leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.
 - III. Het bepaalde in artikel 16.2 is slechts van toepassing indien de hem betreffende gegevens zijn terug te voeren op een natuurlijke persoon.
 - IV. In aanvulling op artikel 12.6, kan leverancier bepalen dat de buitengerechtigde incassokosten gesteld worden op 15% van de hoofdsom met een minimum van EUR 150 alsmede dat de wettelijke rente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW over de openstaande vordering in rekening wordt gebracht bij contractant.
 - V. In afwijking op artikel 20.3 hebben wij altijd het recht om de overeenkomst te wijzigen als u ons verzoekt een nieuw adres te gaan leveren bij een verhuizing.

Opbouw Energetarief Kleinverbruik Elektriciteit & Gas v3.2.6

Leveringskosten Gazprom Energy

De leveringskosten zijn opgebouwd uit een leveringsprijs en vaste leveringskosten:

- Leveringsprijs: Het leveringstarief is afhankelijk van uw contract type (zoals variabel voor onbepaalde duur, vaste prijs voor bepaalde duur, of leveringsprijs met koppeling aan de groothandelsmarkt) en wordt uitgedrukt in een prijs per kWh voor elektriciteit en in een prijs per m³ voor gas.
- Vaste leveringskosten: Een maandelijks vast bedrag dat u betaalt per aansluiting voor de administratie van levering en transport, onafhankelijk van het verbruik.

Kosten landelijk netbeheer

U betaalt voor het transport van elektriciteit en/of gas van de locatie waar elektriciteit en/of gas verhandeld wordt door de marktpartijen naar uw aansluiting, zodat in alle weersomstandigheden er voldoende capaciteit op het landelijk net aanwezig is om de levering te borgen. De landelijke transportkosten worden door de overheid gereguleerd.

Tenzij anders overeengekomen belast Gazprom Energy voor gas deze kosten één op één aan u door op basis van de van toepassing zijnde tarieven en de systematiek zoals gehanteerd door de landelijke netbeheerder (zie ook: www.gasunietransportservices.nl). In sommige gevallen kan er onderling overeengekomen zijn hiervan af te wijken door deze kosten niet apart door te belasten maar deze op te nemen in de leveringsprijs; deze uitzondering dient dan als zodanig in de overeenkomst vastgelegd te zijn.

Voor elektriciteit worden de kosten door de landelijke netbeheerder (zie ook: www.tennet.nl) doorbelast aan de regionale netbeheerder welke deze opneemt in de regionale tarieven.

Kosten regionaal netbeheer

U betaalt voor de kosten van regionaal netbeheer. Deze kosten hebben betrekking op het beheer en de instandhouding van uw aansluiting, voor het transport van elektriciteit en/of gas naar uw aansluiting, en voor de meetdienst zoals die door de op u van toepassing zijnde netbeheerder gehanteerd worden. De netwerkkosten worden door de overheid gereguleerd. De tarieven van de betreffende regionale netbeheerder worden één op één door Gazprom Energy aan u doorberekend indien u een kleinverbruik aansluiting heeft.

Energiebelasting en opslag duurzame energie

De overheid heft per kWh en m³:

- Energiebelasting, een heffing op elektriciteit en aardgas ingevoerd om verbruikers te stimuleren zuinig en bewust met energie om te gaan, en
- Opslag Duurzame Energie, een opslag op elektriciteit en gas ingevoerd om de uitgaven ter stimulering van duurzame energie te dekken.

Voor elektriciteit is daarnaast bij een aansluiting met verblijfsfunctie een vermindering energiebelasting (2018) van € 308.54 excl. btw per jaar van toepassing. Wij dragen deze bedragen af aan de Belastingdienst.

Verbruik Gas	Energiebelasting per m ³	Opslag duurzame energie per m ³
0 – 5,000 m ³	€ 0.26001	€ 0.02850
5,000 – 170,000 m ³	€ 0.26001	€ 0.02850
170,000 – 1,000,000 m ³	€ 0.06464	€ 0.01060

Verbruik Elektriciteit	Energiebelasting per kWh	Opslag duurzame energie per kWh
0 – 10,000 kWh	€ 0.10458	€ 0.01320
10,000-50,000 kWh	€ 0.05274	€ 0.01800
50,000-10,000,000 kWh	€ 0.01404	€ 0.00480

Korting Automatische Betaling

Indien u door middel van automatische incasso betaalt ontvangt u een korting van € 15 inclusief btw per jaar op factuurniveau. Deze korting wordt apart vermeld op uw nota.

Btw

Over alle componenten wordt btw geheven. Het momenteel geldende tarief bedraagt 21%. Voor specifieke sectoren zoals de tuinbouw kan een verlaagd BTW tarief van toepassing zijn; U dient Gazprom Energy dan te voorzien van een zgn. tuidersverklaring voordat wij dit kunnen effectueren.

Correctiefactoren gas

De gastarieven zijn gebaseerd op de levering van gas met een standaard verbrandingswaarde van 35.17 megajoule per m³. De meterstand op uw gasmeter wordt achteraf gecorrigeerd voor calorische waarde en (eventueel) voor temperatuur en hoogteligging. De netbeheerder van het landelijk gastransport stelt maandelijks de calorische waarde van het geleverde gas vast. Wanneer er sprake is van een van bovenstaande correcties wordt deze verrekend via aanpassing van de gemeten hoeveelheid.

Informatie over kostenopbouw

U vindt verdere informatie met betrekking tot de kostenopbouw op onze website: www.gazprom-energy.nl.

Illustratie kostenverdeling

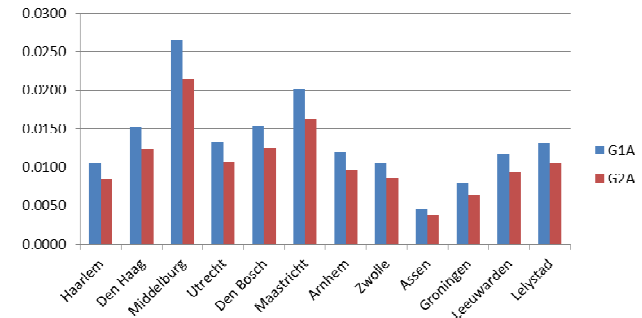
Het bedrag dat u jaarlijks betaalt aan energiekosten is, naast de energieprijzen, afhankelijk van uw energieverbruik. Dat is weer afhankelijk van bijvoorbeeld het type pand, de mate van isolatie, weer- en seizoensinvloeden en de leeftijd van de ketel. Daarnaast zijn uw energie kosten ook afhankelijk van uw vestigingsplaats en van veranderingen in regelgeving/tarifiering door de overheid en de landelijke en regionale netbeheerders. Bekijk hier de energiekostenverdeling bij een gemiddelde verbruikssituatie van 1800 m³ gas en 3500 kWh elektriciteit per jaar indien u in Groningen zou wonen of werken en waarbij ter illustratie is uitgegaan van een leveringstarief van 0.2500 EUR/m³ gas op een G1A aansluiting en 0.0500 EUR/kWh elektriciteit op een E1A aansluiting met verblijfsfunctie.

Categorie	Gas per m ³	Elektriciteit per kWh
Leveringskosten incl vastrecht (4 EUR/maand)	€ 0.27667	€ 0.06371
Kosten landelijk netbeheer	€ 0.00790	€ 0.00000
Kosten regionaal netbeheer	€ 0.07738	€ 0.05296
Energiebelasting incl vermindering	€ 0.26001	€ 0.01643
Opslag duurzame energie	€ 0.02850	€ 0.01320
Btw	€ 0.13659	€ 0.03072
Totaal	€ 0.78705	€ 0.17702

Merk op dat de bovenstaande leveringstarieven louter voorbeeld tarieven zijn. Voor de op u van toepassing zijnde tarieven dient u uw offerte of overeenkomst aan te houden.



Om een idee te geven hoe de kosten van landelijk transport (excl. btw) gas variëren voor uw bedrijfslocatie kunt u onderstaande grafiek raadplegen. De grafiek toont de kosten uitgedrukt in EUR/m³ voor een aantal steden.





Kwaliteitscriteria Elektriciteit & Gas v3.2.6

Dit kwaliteitscriteria document is alleen van toepassing op kleinverbruik aansluitingen. Het is niet van toepassing op grootverbruik aansluitingen.

De tevredenheid van u als klant is voor ons van essentieel belang en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze kwaliteit en klantvriendelijkheid verbeteren. We hanteren onderstaande kwaliteitscriteria en beschrijven onze dienstverlening die u tenminste van ons mag verwachten. Het is ons streven om onze dienstverlening doorlopend te optimaliseren.

Betaling

- Minimaal één keer per twaalf verbruiksmaanden ontvangt u een periodieke afrekening van Gazprom Energy. U heeft dan een duidelijk overzicht van uw energieverbruik en de energiekosten. U ontvangt deze periodieke afrekening binnen een termijn van acht weken volgend op twaalf nog niet afgerekende verbruiksmaanden.
- U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindafrekening voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van het termijnbedrag voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven.
- Na de overstap van uw vorige leverancier naar Gazprom Energy voor de levering van energie, ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering door Gazprom Energy een factuur voor een termijnbedrag.
- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met Gazprom Energy, ontvangt u binnen acht weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening.

Vragen, klachten en geschillen

Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk en via e-mail voorleggen aan Gazprom Energy. Vermeld daarbij duidelijk uw bedrijfsgegevens en klantnummer.

U kunt ons per telefoon bereiken op: 0800 – 429 77 67.

U kunt ons via internet bereiken op: www.gazprom-energy.nl en klantenservice@gazprom-energy.nl.

Uw schriftelijke vragen en klachten kunt u richten aan:
Gazprom Energy
Postbus 2324
5202 CH 's-Hertogenbosch

Binnen tien dagen na ontvangst van uw klacht, stuurt Gazprom Energy u een ontvangstbevestiging. Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht, ontvangt u van Gazprom Energy een oplossing voor uw klacht. Bent u van mening dat uw klacht niet goed is opgelost, dan kunt u de klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Energie en Water voor Beroep en Bedrijf. Gazprom Energy is bij deze geschillencommissie aangesloten.

Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl



Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan grootverbruikers 2018

Door wie zijn deze algemene voorwaarden gemaakt?

Deze voorwaarden zijn van Gazprom Marketing & Trading Retail Ltd. ("Gazprom Energy"), statutair gevestigd te Londen, Verenigd Koninkrijk met ook een vestiging te (5232 CE) 's-Hertogenbosch (Nederland), aan de Utopialaan 48 (zie www.gazprom-energy.nl).

Deze voorwaarden zijn er voor u en voor ons

U als grootverbruiker heeft een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en/of gas afgesloten met Gazprom Energy. Deze voorwaarden horen bij die leveringsovereenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en Gazprom Energy zich moeten houden. Om u aan deze voorwaarden te kunnen houden, is het nodig dat u ze kent en begrijpt. Naast deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten (de product specifieke voorwaarden).

Inhoud

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Waarvoor zijn deze voorwaarden?
Artikel 3	Onze leveringsovereenkomst
Artikel 4	U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet
Artikel 5	Wat doen wij als wij met u een leveringsovereenkomst hebben?
Artikel 6	Programmaverantwoordelijkheid en omvang levering
Artikel 7	Wekt u ook zelf elektriciteit op?
Artikel 8	Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?
Artikel 9	Welke informatie krijgen wij van u?
Artikel 10	De elektriciteitsmeter en de gasmeter
Artikel 11	Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of gasmeter en/of meting
Artikel 12	Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas
Artikel 13	U betaalt voor elektriciteit en/of gas
Artikel 14	Niet eens met een nota of afrekening?
Artikel 15	Verjaring van vorderingen
Artikel 16	Zekerheden vragen
Artikel 17	Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?
Artikel 18	Onze aansprakelijkheid
Artikel 19	Overmacht
Artikel 20	Onze bevoegdheid op te schorten
Artikel 21	Hoe lang duurt onze leveringsovereenkomst?
Artikel 22	Wat gebeurt er met de levering bij beëindiging van onze leveringsovereenkomst?
Artikel 23	Hoe gaan wij om met vertrouwelijke informatie?
Artikel 24	Geschillen
Artikel 25	Gewijzigde omstandigheden
Artikel 26	Wijziging van de voorwaarden en de tarieven
Artikel 27	Slotbepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Aansluit- en transportovereenkomst:** de overeenkomst tussen u en een netbeheerder respectievelijk een neteigenaar met betrekking tot de aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas naar het punt waarop de (gas)installatie op het (gastransport)net, van de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar, is aangesloten.
- 1.2 Aansluiting (voor elektriciteit):** de leiding met toebehoren, die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie met het net verbindt.
- 1.3 Aansluiting (voor gas):** dat deel van het gastransportnet dat de gasinstallatie met de hoofdleiding verbindt, met inbegrip van alle hulpmiddelen en installaties zoals de hoofdkranen, drukregelaars en beveiligingsinrichtingen alsmede de aansluitleiding voor zover deze door de netbeheerder zijn aangebracht.
- 1.4 Elektriciteitsnet:** een of meer verbindingen voor het transport van elektriciteit en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen, behoudens voor zover deze verbindingen en hulpmiddelen liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die is aangesloten op een net.
- 1.5 Erkende meetverantwoordelijke:** degene die conform het bepaalde in of krachtens de Elektricitetswet 1998 en/of de Gaswet onder andere bevoegd is de meetinrichting te plaatsen en de meetgegevens op te nemen.
- 1.6 Gasinstallatie:** het samenstel van gastechisch materiaal, leidingen en bijbehoren van leidingen van de contractant, te rekenen na de meetinrichting, bezien vanuit het gastransportnet, of een daarmee tussen de netbeheerder en de contractant overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang, met inbegrip van de aansluitleiding indien deze door de contractant is aangebracht.
- 1.7 Gastransportnet:** de door de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar beheerde, niet tot een gasproductienet behorende, met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van landsgrensoverschrijdende leidingen, hulpmiddelen en installaties waarmee dat transport ondersteunende diensten worden verricht.
- 1.8 Grootverbruiker:** u als afnemer van elektriciteit en/of gas met een aansluiting groter dan 3x80 Ampère en/of met een gasmeter groter dan G25 en met een doorlaatwaarde van meer dan 40 kubieke meter gas per uur.
- 1.9 Hoofdleiding:** dat deel van het gastransportnet waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht.
- 1.10 Installatie:** de elektrische installatie omvattende het samenstel van netten en bijbehoren van netten te rekenen na de meetinrichting bezien vanuit het net of een daarmee tussen de netbeheerder en de contractant overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang.
- 1.11 Levering:** de beschikbaarstelling op het (gastransport)net, niet zijnde het transport, van de tussen u en ons overeengekomen hoeveelheid elektriciteit en/of gas.
- 1.12 Leveringsovereenkomst:** de afspraken tussen u en ons betreffende de levering, bestaande uit deze algemene voorwaarden, de product specifieke voorwaarden (indien van toepassing) en de getekende overeenkomst (front sheet).

1.13 Meetinrichting: de apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering, die wij gebruiken voor het opstellen van onze nota's en voor de controle van het verbruik.

1.14 Netbeheerder: een vennootschap die op grond van de artikelen 10, 13 of 14 van de Elektricitetswet 1998 en/of de artikelen 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van één of meer (gastransport)netten, dan wel een eigenaar van een gesloten distributiesysteem zoals gedefinieerd in artikel 1 lid 1 sub aq. Van de Elektricitetswet 1998 resp. artikel. 1 lid 1 sub am. van de Gaswet, die verantwoordelijk is voor het beheer van het net op basis van artikel 15 lid 5 van de Elektricitetswet 1998 en/of artikel 2a lid 5 van de Gaswet.

1.15 Neteigenaar: degene aan wie de eigendom toebehoort van het net als bedoeld in artikel 10, lid 3 jo. artikel 15 van de Elektricitetswet 1998, waarop de installatie van de contractant is aangesloten en/of het gastransportnet als bedoeld in artikel 2, lid 1 Gaswet, waarop de gasinstallatie is aangesloten, dan wel de eigenaar van een gesloten distributiesysteem zoals gedefinieerd in artikel 1 lid 1 sub aq. Van de Elektricitetswet 1998 resp. artikel. 1 lid 1 sub am. van de Gaswet.

1.16 Programmaverantwoordelijkheid: heeft dezelfde betekenis als daarin is toegekend in de Elektricitetswet 1998 en/of de Gaswet.

1.17 Wet en regelgeving: de toepasselijke wet- en regelgeving in Nederland, waaronder in ieder geval de Elektricitetswet 1998, de Gaswet en de Codes energie, zoals vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt, de transportvoorwaarden zoals vastgesteld door de transporteur, en alle andere regelgeving die voortvloeit uit voorgaande wetten, codes en voorwaarden, welke in aanvulling gelden op de toepasselijke regelgeving van de netbeheerder(s) en relevante regelgeving van de energiesector.

Artikel 2 Waarvoor zijn deze voorwaarden?

2.1 Dit zijn onze voorwaarden, de voorwaarden van Gazprom Marketing & Trading Retail Limited (Gazprom Energy). In deze voorwaarden staan de afspraken die wij met u hebben gemaakt en waar u en wij ons aan moeten houden als u van ons elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. De voorwaarden gelden als u en wij een leveringsovereenkomst met elkaar hebben.

2.2 Voordat wij een leveringsovereenkomst met elkaar aangaan informeren wij u over de voorwaarden die gelden en hoe u hiervan kennis kan nemen. Wij verstrekken u deze voorwaarden uiterlijk wanneer wij de leveringsovereenkomst aan u bevestigen. Deze voorwaarden zijn ook te vinden op onze website.

2.3 Wij mogen ook andere afspraken met u maken. Die afspraken gelden als:

- we die afspraken volgens de wet of regelgeving mogen maken,
- we die afspraken volgens deze voorwaarden mogen maken, en
- we deze afspraken schriftelijk of digitaal vastleggen, en u aangeeft dat u het daar mee eens bent.

Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maken we daarover afspraken die voor u en ons redelijk zijn.

2.4 Bij strijdigheid tussen de documenten die tezamen de leveringsovereenkomst vormen gaat het volgende document voor (waarbij het eerste document prevaleert): de getekende overeenkomst (front sheet), de productie specifieke algemene voorwaarden, deze algemene voorwaarden.

2.5 De toepasselijkheid van uw (algemene) voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 Onze leveringsovereenkomst

3.1 Wij hebben met elkaar een leveringsovereenkomst als:

- u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren en wij uw aanvraag accepteren, of
- wij u een aanbieder doen voor elektriciteit en/of gas en u onze aanbieding accepteert.

Wij leggen deze leveringsovereenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen u deze schriftelijk of digitaal. Nadat wij uw aanvraag voor het leveren van elektriciteit en/of gas hebben geaccepteerd en er een leveringsovereenkomst tot stand is gekomen, geldt er voor u geen bedenktijd (van 14 dagen).

3.2 De leveringsovereenkomst gaat in op de overeengekomen datum dan wel indien die datum niet uitdrukkelijk is afgesproken op de datum waarop de eerste levering plaatsvindt. In het laatstbedoelde geval stellen wij u zo spoedig mogelijk op de hoogte van de ingangsdatum, uiterlijk binnen twee maanden na de eerste levering.

3.3 U dient ervoor te zorgen dat alle nog bestaande overeenkomsten die u heeft met een andere leverancier van (a) elektriciteit, indien wij u elektriciteit gaan leveren, of (b) gas, indien wij u gas gaan leveren, rechtsgeldig zijn beëindigd per de datum en het uur waarop onze leveringsovereenkomst in werking treedt. Wij gaan deze leveringsovereenkomst met u aan, ervan uitgaande dat wij uw gehele verbruik van elektriciteit en/of gas zullen gaan leveren: (i) gedurende de leveringsperiode, en (ii) naar alle aansluitingen, zoals weergegeven in de getekende overeenkomst (front sheet) en dat u geen soortgelijke overeenkomsten hebt gesloten met andere leveranciers voor wat betreft dezelfde leveringsperiode en dezelfde aansluitingen.

3.4 Als u ons vraagt om elektriciteit en/of gas te leveren mogen wij uw betaalgedrag onderzoeken. Ook mogen wij u zekerheden vragen, lees hiervoor Artikel 16 van deze voorwaarden. Beiden mogen wij doen tot het moment dat wij elektriciteit en/of gas gaan leveren. Wij mogen in deze periode (de "krediet check periode") besluiten dat wij u geen overeenkomst aanbieden.

3.5 Ook bieden wij u geen overeenkomst aan of mogen wij de leveringsovereenkomst in deze krediet check periode beëindigen in de volgende situaties:

- u geeft ons niet de informatie waar wij om vragen, waaronder de benodigde identificatiegegevens,
- u moet nog een rekening aan ons betalen en u doet dat niet,
- wij hebben u om zekerheden gevraagd, maar die geeft u ons niet,
- u houdt zich niet aan de regels van onze overeenkomst, deze voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij u elektriciteit en/of gas gaan leveren.

3.6 Bieden wij u geen leveringsovereenkomst aan? Of beëindigen wij de leveringsovereenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen leveringsovereenkomst aanbieden of waarom we de leveringsovereenkomst beëindigen.

3.7 Indien u het bezit van een aansluiting van gas en/of elektriciteit dreigt te gaan verliezen en/of indien het verbruik van gas en/of elektriciteit zal eindigen, dan

dient u ons hiervan op de hoogte te stellen, 30 dagen voordat het einde van het verbruik intreedt. Als gevolg hiervan zal de leveringsovereenkomst voortijdig eindigen. Deze schriftelijke melding moet bevatten: (a) uw klantnummer, naam en adres; (b) de datum waarop u voornemens bent de locatie te verlaten en/of de datum waarop het einde van het verbruik intreedt. Indien wij akkoord gaan met de voortijdige beëindiging ten aanzien van de betreffende aansluiting, dan zullen wij u dit schriftelijk bevestigen, alsmede u de laatste dag van levering mededelen.

3.8 U mag de rechten en plichten van de leveringsovereenkomst die u met ons heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u daarvoor van ons voorafgaand schriftelijk of digitaal toestemming krijgt. Wij kunnen op dat moment in overleg overleg nieuwe afspraken maken.

3.9 Wij mogen de rechten en plichten van de leveringsovereenkomst die wij met u hebben wel geheel of gedeeltelijk overdragen en voor zover mogelijk met beperkte rechten bezwaren ten gunste van een derde of bij wijze van contractoverneming (ex artikel 6:159 Burgerlijk Wetboek) door een derde te laten overnemen. Net zoals hierboven blijven onze afspraken ook gelden bij een fusie of een splitsing van ons bedrijf. Wanneer u een leveringsovereenkomst met ons sluit gaat u onherroepelijk en onvoorwaardelijk akkoord met een overdracht, bezwaring of contractoverneming zoals in deze bepaling omschreven en verleent u hierbij onherroepelijk en onvoorwaardelijk uw medewerking. De leveringsovereenkomst en andere mogelijke afspraken blijven ook gelden indien de rechtsvorm van uw bedrijf wijzigt, dan wel in geval een fusie, splitsing of dergelijke van ons bedrijf.

3.10 Het Nederlands recht geldt voor de leveringsovereenkomst, deze voorwaarden en mogelijke andere (contractuele) relaties die wij met elkaar aangaan.

Artikel 4 U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet

4.1 U kunt alleen elektriciteit en/of gas van ons geleverd krijgen als u in uw kantoor, bedrijfspand, fabriek, opslag of ander gebouw of object, gebruik kunt maken van een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet. Voor die aansluiting moet u een overeenkomst sluiten met de netbeheerder. Dit is de aansluit- en transportovereenkomst.

4.2 U dient ervoor te zorgen dat u gedurende de looptijd van onze leveringsovereenkomst op eigen naam uit hoofde van een aansluit- en transportovereenkomst recht heeft op aansluiting en transport. Het is verder uw verantwoordelijkheid dat u voldoet aan de voorwaarden van deze aansluit- en transportovereenkomst. Aansluiting en transport zal op elke moment voor uw rekening en risico komen.

4.3 U dient ervoor te zorgen dat uw erkende meetverantwoordelijke de meetinrichting en meting zal verzorgen ofwel dient u er zelf voor te zorgen dat u beschikt over zo een meetinrichting, zoals die is voorgeschreven door de wet en/of andere regelgeving, en er een erkende meetverantwoordelijke voor uw meetinrichting en meetgegevens is aangewezen.

4.4 Het is van belang dat tijdens onze leveringsovereenkomst gemachtigde en bevoegde personen elk moment toegang krijgen tot uw meetinrichting. Hiervoor dient u te zorgen. Verder moet u waarborgen dat de meetinrichting altijd goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Meetgegevens van het (de) overdrachtpunt(en) worden aan ons ter beschikking gesteld, zoals is bepaald in de aansluit- en transportovereenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving.

4.5 Beëindigt de netbeheerder de aansluit- en transportovereenkomst? Dan mogen we de levering van elektriciteit en/of gas beëindigen en mogen we onze leveringsovereenkomst beëindigen of opschorten.

Artikel 5 Wat doen wij als wij met u een leveringsovereenkomst hebben?

Wanneer u een leveringsovereenkomst met ons aangaat voor de levering van elektriciteit en/of gas dan machtigt u ons om alles te doen wat nodig is om tijdig (op de vastgestelde leveringsdatum) de levering te doen ingaan. U machtigt ons in ieder geval om:

- (a) bij een netbeheerder de gegevens op te vragen die de netbeheerder aan ons moet geven op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving, zoals:
 - de gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de laatste jaren op het adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden;
 - de gegevens over de overeenkomst met uw oude leverancier zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie uw oude leverancier is;
 - gegevens over het type aansluiting en over uw meter;
- (b) gegevens over uw leveringsovereenkomst met ons, te verstrekken aan uw netbeheerder.

Artikel 6 Programmaverantwoordelijkheid en omvang levering

Tenzij wij andere afspraken maken, zullen wij de programmaverantwoordelijkheid voor u (laten) uitvoeren. Dit wil zeggen dat wij verantwoordelijk zijn voor het plannen van dagelijkse elektriciteitstransacties voor de netbeheerders. In dit kader bent u gehouden de nodige medewerking aan ons te verlenen voor de uitvoering van de programmaverantwoordelijkheid. Dit wil zeggen dat u ons tijdig en volledig van de nodig informatie moet voorzien, zoals (i) alle relevante gegevens met betrekking tot alle geplande of niet-geplande onderbrekingen ten gevolge van werkzaamheden, storingen en andere geplande of niet-geplande afwijkingen van de standaard bedrijfsvoering, en (ii) de EAN-code(s) en de (geprognosticeerde) verbruiksgegevens. Onder geplande afwijkingen van de standaard bedrijfsvoering vallen afwijkingen veroorzaakt door onderhoud en significante afwijkingen in de productie; onder niet-geplande afwijkingen in de standaard bedrijfsvoering vallen afwijkingen veroorzaakt door storingen en noodgevallen.

Artikel 7 Wekt u ook zelf elektriciteit op?

7.1 Wekt u op uw bedrijfsadres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan ontvangt u hiervoor van ons de afgesproken terugleververgoeding.

7.2 Wekt u voor het eerst elektriciteit op, dan moet u ook bij uw netbeheerder melden dat u elektriciteit gaat opwekken (dit kan via www.energieleveren.nl).

Artikel 8 Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?

8.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Bij een storing kunnen wij u minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kunt u minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de leveringsovereenkomst die wij met u hebben.

8.2 Heeft u hierdoor schade? Dan zijn we daar niet aansprakelijk voor en betalen die schade niet. U kunt hiervoor contact opnemen met uw netbeheerder.

Artikel 9 Welke informatie krijgen wij van u?

9.1 U geeft ons de informatie die wij nodig hebben om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en u de kosten hiervoor in rekening te kunnen brengen.

9.2 Verandert iets in uw situatie? Of gebeurt iets dat belangrijk is voor het leveren van elektriciteit en/of gas? Geef dat dan onmiddellijk aan ons door. Bijvoorbeeld:

- Een naamswijziging of wijziging e-mailadres.
- U wilt de rekening op een ander adres krijgen.
- Wijziging van uw rekeningnummer (IBAN).
- U denkt in de toekomst veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas te gaan gebruiken.
- U gaat zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen. De afspraken uit Artikel 7 gelden dan ook.

Wij geven deze veranderingen en gebeurtenissen door aan de netbeheerder als wij dat verplicht zijn.

9.3 Tevens geldt ook wat in artikel 54 van de Elektriciteitswet en in artikel 22 van de Gaswet staat.

Artikel 10 De elektriciteitsmeter en de gasmeter

10.1 De elektriciteitsmeter en de gasmeter zijn van uw erkende meetverantwoordelijke. Met deze meters stellen wij de omvang van de levering vast. We kunnen hierover ook andere afspraken maken.

10.2 De erkende meetverantwoordelijke zorgt ervoor dat de elektriciteitsmeter en de gasmeter de hoeveelheid elektriciteit en/of gas meten zoals in de toepasselijke wet- en regelgeving staat. Wij gaan er daarom vanuit dat de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die gemeten is, klopt.

10.3 Voor de goede uitvoering van de leveringsovereenkomst mogen wij de gegevens van de elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken, of deze verder verwerken.

10.4 Krijgen wij de gegevens van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter niet op tijd? Of gaat bij het opnemen of verwerken van de meetgegevens iets fout, dan mogen de netbeheerder en/of de erkende meetverantwoordelijke berekenen hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen. Krijgen we alsnog de juiste meetgegevens? Dan bekijken we hoeveel elektriciteit en/of gas u werkelijk geleverd heeft gekregen en brengen die werkelijke hoeveelheid in rekening.

10.5 Houdt u zich niet aan één van de bovenstaande verplichtingen en wordt hierdoor een levering geregistreerd die niet is geregistreerd door de meetinrichting, dan mogen wij u een boete opleggen van maximaal € 1.000,-. Wij mogen ook in plaats van deze boete de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengen en/of een schadevergoeding verlangen. Als wij hierop aanspraak maken, mogen wij ook nog altijd de levering opschorten en/of de leveringsovereenkomst ontbinden.

10.6 Het is u niet toegestaan om elektriciteit en/of gas door te leveren aan derden, tenzij wij daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven.

Artikel 11 Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of gasmeter en/of meting

11.1 Wij, en ook u mag ervan uitgaan, dat de meetinrichting en de meetgegevens juist zijn, wanneer de meetinrichting en de meting voldoen aan de eisen die de wet of overige regelingen daaraan stelt.

11.2 Twijfelen wij of u eraan of de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter goed werken of de meting juist is? Dan mogen wij of u de erkende meetverantwoordelijke vragen de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter te laten onderzoeken. De erkende meetverantwoordelijke kan dit zelf doen, maar mochten we er niet uitkomen dan kan dit onderzoek ook gebeuren door een onpartijdige erkende meetverantwoordelijke of andere deskundige. Wij informeren u dan over het onderzoek, de kosten van het onderzoek en over de nieuwe meter, als die nodig is. Hiervoor geldt:

- Willen wij de meter laten onderzoeken? Dan moeten wij de kosten van het onderzoek betalen.
- Wilt u de meter laten onderzoeken? Dan moet u vooraf de kosten van het onderzoek aan de erkende meetverantwoordelijke betalen. Werkt de meter niet goed? Dan krijgt u het geld weer terug.

11.3 Blijkt uit het onderzoek dat de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter niet goed werkt, of de meting niet juist is, dan bepaalt de erkende meetverantwoordelijke op basis van

het onderzoek hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen.

11.4 Werkte de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter langer dan twee jaar niet goed, of was de meting niet juist, dan maakt de Erkende meetverantwoordelijke een herberekening over de periode van de voorgaande 24 maanden. De Erkende meetverantwoordelijke rekent dan terug vanaf het moment dat u uw twijfels kenbaar heeft gemaakt over de juiste werking van de elektriciteits- en/of de gasmeter of de meting.

11.5 Als uit het onderzoek geen duidelijke gegevens komen waarmee de Erkende meetverantwoordelijke de omvang van de levering kan vaststellen, dan mag de Erkende meetverantwoordelijke de omvang van de levering schatten. Bij de schatting maakt de Erkende meetverantwoordelijke onder andere gebruik van meetgegevens uit het verleden zover die bekend zijn.

11.6 Heeft u of iemand anders fraude gepleegd met de elektriciteitsmeter of de gasmeter? Dan maakt de Erkende meetverantwoordelijke een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

11.7 Wordt op basis van de aansluit- of transportovereenkomst of op een andere basis een onderzoek van de elektriciteits- en/of gasmeter en/of meetgegevens verlangd, dan bent u verplicht dit direct aan ons te melden. Na zo een onderzoek dient u direct de resultaten daarvan aan ons mede te delen.

Artikel 12 Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

12.1 De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas, die wij met u hebben afgesproken, bevestigen wij u schriftelijk of digitaal in de leveringsovereenkomst.
12.2 Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij ons opvragen.
12.3 Alle bedragen die u op basis van onze leveringsovereenkomst aan ons dient te betalen, kunnen verhoogd worden met belastingen, toeslagen en heffing die wij krachtens een besluit van de overheid verplicht - en daarom ook bevoegd - zijn in rekening te brengen. Een te introduceren leveranciersverplichting (en daarbij behorende boeteverplichting) zal kwalificeren als een heffing die voortvloeit uit een besluit van de overheid.

Artikel 13 U betaalt voor elektriciteit en/of gas

13.1 U betaalt voor de elektriciteit en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt. Om enige verwarring te voorkomen, bedragen die in rekening worden gebracht in het kader van het transport, veroorzaakt door veranderingen in de kosten van het transport en belast door de transporteur zullen aan u worden doorbelast en dient u aan ons te betalen conform dit Artikel. Van deze bepaling wordt afgeweken indien de product specifieke voorwaarden bepalen dat de kosten van het transport niet aan u worden doorberekend.
13.2 Wij mogen u vragen in termijnbedragen te betalen. Dit termijnbedrag ziet op hetgeen wij verwachten dat u zal moeten betalen op basis van een (geschatte) levering over het lopende of toekomstige tijdvak. Wij bepalen in redelijkheid de hoogte van het termijnbedrag, de periode waarop het termijnbedrag betrekking heeft en de tijdstippen waarop het termijnbedrag in rekening wordt gebracht en door u moet worden betaald. U heeft hierbij de mogelijkheid om bij ons een verzoek in te dienen het termijnbedrag bij te stellen. Wij streven ernaar zo spoedig mogelijk een beslissing te nemen over uw verzoek.
13.3 Minimaal één keer per jaar krijgt u van ons een afrekening waarop alle kosten staan die u aan ons verschuldigd bent. Op deze afrekening staan ook de termijnbedragen die u moest betalen voor de leveringsperiode waarop de afrekening betrekking heeft en de gedane betalingen. Wij berekenen dan hoeveel u terug krijgt of hoeveel u nog moet betalen door de reeds betaalde bedragen (de termijnbedragen) te verrekenen met het resterende verschuldigde bedrag. Heeft u zelf meer elektriciteit opgewekt dan u heeft verbruikt dan houden we hier rekening mee. Een eindnota krijgt u als uw bedrijfsadres wijzigt of als u de leveringsovereenkomst beëindigt.
13.4 Krijgt u van ons een bedrag terug, maar moet u ons ook nog een bedrag betalen? Dan mag u dit bedrag pas verrekenen met het bedrag dat u nog van ons krijgt als u ons hierover vooraf schriftelijk of digitaal heeft geïnformeerd en wij u hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk of digitaal toestemming hebben gegeven. U moet zich dan nog wel houden aan de overige voorwaarden die hierover in de wet staan. Verrekenen met nog door u te betalen termijnbedragen is in het geheel niet mogelijk.
13.5 U kunt ons uitsluitend betalen op die manieren die wij u ter beschikking stellen. Afhankelijk van de afgesproken manier van betalen kunnen de rechtstreeks daarmee samenhangende extra kosten in rekening gebracht worden of aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.
13.6 U dient alle betalingen aan ons te voldoen conform onze betalingsvoorwaarden, zoals die zijn neergelegd in de getekende overeenkomst (front sheet).
13.7 Uw betalingsverplichting wordt niet opgeschort door het indienen van een bezwaar tegen een nota of afrekening.
13.8 Wanneer u er niet in slaagt tijdig voor een volledige betaling te zorgen dan bent u automatisch in verzuim, zonder dat wij u daarvoor nog een ingebrekestelling moeten sturen. In zo een geval kunnen wij aanspraak maken op een rentevergoeding die gelijk is aan de wettelijke handelsrente als bepaald in artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek en alle buitengerechtelijke kosten om tot incassering van de vordering te komen, welke buitengerechtelijke kosten worden gesteld op minimaal 15% van het verschuldigde bedrag, inclusief rente, en waarbij een minimum van € 150,- geldt. De rente en kosten zijn onmiddellijk opeisbaar.
13.9 Alle betalingen van u aan ons worden in volgorde van opeisbaarheid gebruikt tot voldoening van (1) kosten, (2) rente en (3) hoofdsommen.

Artikel 14 Niet eens met een nota of eindafrekening?

14.1 Bent u het niet eens met een nota of eindafrekening die wij u sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift binnen de betalingstermijn en geef onderbouwd aan waarom u het niet met deze nota of eindafrekening eens bent.
14.2 Zoals in het vorige Artikel al bepaald wordt uw betalingsverplichting niet opgeschort door het indienen van een bezwaar tegen een nota of eindafrekening.

Artikel 15 Verjaring van vorderingen

15.1 Hebben wij u een te lage rekening gestuurd, dan mogen wij op het moment dat wij daarachter komen u alsnog vragen de rest te betalen.
15.2 Heeft u teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij u deze na vijf jaar niet meer terugbetalen.

Artikel 16 Zekerheden vragen

16.1 Wij mogen zekerheden en/of vooruitbetaling van u vragen voor wat betreft bedragen die u op basis van deze voorwaarden of de leveringsovereenkomst aan ons verschuldigd bent.
16.2 Wanneer wij bij het aangaan van de leveringsovereenkomst, voordat we beginnen met de levering of gedurende de levering:
a. constateren dat u onvoldoende kredietwaardig bent of dat uw kredietwaardigheid gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst verslechtert, of
b. constateren dat de hoogte van de verschuldigde bedragen door marktprijs ontwikkeling toeneemt, dan wel dat de marktwaarde van de leveringsovereenkomst voor ons door marktprijs ontwikkelingen toeneemt,

bent u gehouden om met ons mee te werken zodat wij samen afdoende maatregelen kunnen treffen om uw betaling zeker te stellen. Deze maatregelen kunnen bestaan uit het verstrekken van zekerheden en/of vooruitbetaling.
16.3 Indien wij u op de hoogte stellen van een situatie zoals in Artikel 16.2 omschreven, bent u gehouden binnen twee werkdagen aan ons zekerheid of vooruitbetaling te verschaffen. Doet u dit niet, dan mogen wij de levering opschorten tot het moment dat u alsnog de zekerheid of vooruitbetaling, waar wij u om vragen, heeft verschaft. Zijn wij gerechtigd om de levering op te schorten en lukt het u vervolgens weer niet om binnen twee werkdagen een zekerheid of vooruitbetaling te stellen, dan mogen wij de leveringsovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden.
16.4 U mag zelf kiezen op welke manier u ons een zekerheid verschaft, op voorwaarde dat de gekozen vorm voor ons acceptabel is. U kunt bijvoorbeeld denken aan:

- het verstrekken van een onvoorwaardelijke bankgarantie afgegeven door een gerenommeerde financiële instelling en afgegeven voor een voldoende duur,
 - het verstrekken van aansprakelijkheidsverklaring door de moedermaatschappij, mits voldoende kredietwaardig, of
 - het storten van een waarborgsom.
- De kosten van deze maatregelen komen voor uw rekening. Wij zullen een waarborgsom aan u terugbetalen op het moment dat de noodzaak van een zekerheidsstelling niet meer aanwezig is. Wij zullen in ieder geval zes weken na de eindnota bij beëindiging van de leveringsovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog aan ons betaald moet worden, de waarborgsom aan u terug betalen.
16.5 Wanneer wij uw kredietwaardigheid toetsen baseren wij ons zoveel mogelijk op objectieve criteria zoals rating agencies, rapportages over betalingsgedrag, jaarverslagen, registraties inzake insolventie, (nieuws) publicaties, ontwikkelingen in de economie en specifieke sectoren.

Artikel 17 Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

17.1 Wij zijn (data)verantwoordelijke, zoals gedefinieerd in de Wet bescherming persoonsgegevens en vanaf 25 mei 2018, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
17.2 Wij verwerken uw data om u een offerte te kunnen aanbieden, u te registreren als klant, met u te corresponderen en om in het algemeen uitvoering te kunnen geven aan de leveringsovereenkomst. Het is mogelijk dat het voor ons noodzakelijk is om persoonlijke gegevens door te geven aan partners teneinde de leveringsovereenkomst uit te voeren. Verder mogen wij persoonlijke gegevens gebruiken voor marketing doeleinden, voor zover dat ons is toegestaan op basis van de wet.
17.3 Indien u een kopie wenst van de persoonlijke gegevens die wij van u bewaren, zoals bijvoorbeeld gegevens van de vertegenwoordigingsbevoegde personen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een kopie van uw paspoort of identiteitskaart (u maakt hierop uw BSN-nummer en uw foto onherkenbaar). Wij sturen u dan een kopie van deze persoonlijke gegevens. U betaalt ons daarvoor kosten. U betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens (Vanaf 1 april 2018 worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming deze kosten niet meer in rekening gebracht).
17.4 Indien u bekend wordt dat uw persoonlijke gegevens niet meer kloppen of fout zijn, geef de correcte gegevens dan direct aan ons door, zodat wij uw gegevens kunnen bijwerken.

Artikel 18 Onze aansprakelijkheid

18.1 Wij zijn enkel aansprakelijk als uw schade is ontstaan als gevolg van opzet of grove schuld aan onze zijde. In alle andere gevallen zijn wij niet aansprakelijk voor schade, die ontstaat door enige tekortkoming in de nakoming van onze verplichtingen, onze werknemer(s), ondergeschikte(n) en/of niet-ondergeschikte(n). Verder zijn wij nooit verplicht om bedrijfsschade te vergoeden, waaronder valt winst- of inkomstenderving en immateriële schade (indirecte schade). U vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden op vergoeding van schade en/of kosten die verband houden met de verplichtingen die op basis van de leveringsovereenkomst op ons rusten.
18.2 Verder kunnen wij nooit aansprakelijk worden gesteld wanneer er zich een onderbreking, beperking of gebrek in de levering van elektriciteit en/of gas voordoet die wordt veroorzaakt door het niet goed functioneren van (i) leidingen, (gas)installaties of uw aansluiting(en) en/of van (ii) gastransport)netten en/of van (iii) het ontbreken, onderbreken of beëindigen van een aansluit- en transportovereenkomst tussen u en de netbeheerder. U vrijwaart en stelt ons schadeloos tegen alle schade en/of kosten ten gevolge van uw niet-nakoming van uw verplichtingen zoals die zijn omschreven in Artikel 4 van deze voorwaarden of enig onrechtmatig handelen aan uw zijde jegens de netbeheerder.
18.3 Onze aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot drie maal het gemiddelde maandfactuurbedrag voor de levering van elektriciteit en/of gas aan de betreffende aansluiting(en), waarbij altijd een maximumbedrag van € 100.000,- per gebeurtenis zal gelden. Onze aansprakelijkheid is op elk moment beperkt tot de maximale dekking die onze verzekeraar biedt.
18.4 U bent gehouden enige schade zo spoedig mogelijk bij ons schriftelijk of digitaal te melden. Doet u dit niet binnen een redelijke termijn nadat u de schade heeft ontdekt, dan moet u onderbouwd aantonen dat u de schade niet eerder heeft kunnen melden.

Artikel 19 Overmacht

19.1 Is één van ons door overmacht verhinderd om onze verplichtingen die voortvloeien uit deze voorwaarden en de leveringsovereenkomst na te komen, dan moeten wij elkaar onmiddellijk daarvan op de hoogte stellen. Hierna moeten wij elkaar op de hoogte houden over alle ontwikkelingen die verband houden met de overmachtsituatie. Er is geen sprake van een tekortkoming in de nakoming van de leveringsovereenkomst indien wij of u onze verplichtingen onder de leveringsovereenkomst niet kunnen nakomen door overmacht.
19.2 Aan onze zijde is er in ieder geval sprake van overmacht wanneer de levering van elektriciteit en/of gas wordt belemmerd door het niet of niet goed functioneren van uw (gas)installatie of aansluiting en/of van het (gastransport)net en/of van het ontbreken, onderbreken, of beëindigen van een aansluit- en



transport overeenkomst tussen u en de netbeheerder, dan wel iedere andere omstandigheid in het kader van de aansluiting en het transport van elektrische energie en/of gas. Een dergelijke belemmering blijft voor uw rekening en risico en laat uw minimum afname verplichting (indien van toepassing) onverlet, tenzij een dergelijke belemmering u niet kan worden toegerekend noch krachtens wet, rechtshandelingen of in het verkeer geldende rechtsopvattingen voor uw rekening behoort te komen.

Artikel 20 Onze bevoegdheid op te schorten

20.1 Indien:

- a. u in verzuim bent aan uw betalingsverplichtingen te voldoen en dit verzuim langer dan vijf werkdagen na onze schriftelijke mededeling daarvan voortduurt,
- b. u op een andere manier structureel in verzuim bent uw verplichtingen die in de leveringsovereenkomst staan na te komen,
- c. u niet (meer) op basis van een aansluit- en transportovereenkomst recht heeft op aansluiting en transport of in verzuim bent onder een aansluit- transportovereenkomst, geen goede meetinrichting en/of geen erkende meetverantwoordelijke voor uw meetinrichting en meetgegevens meer heeft, dan wel de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar het transport van elektriciteit en/of gas beperkt of onderbreekt,

zijn wij bevoegd de levering op te schorten, de afname voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te stellen.

20.2 Wanneer wij de levering opschorten of beperken zoals bedoeld in dit Artikel, blijft de geldigheid en looptijd van de leveringsovereenkomst onaangetast.

20.3 Onze bevoegdheid om tot opschorting van de levering over te gaan heeft geen invloed op uw minimum afnameverplichting (indien van toepassing) en indien er een minimum afnameverplichting van toepassing is op uw leveringsovereenkomst, dan is onze vordering in dit kader onmiddellijk opeisbaar.

20.4 De opschorting zoals die in dit Artikel is beschreven kan pas door ons ongedaan worden gemaakt op het moment dat u daarvoor alle redenen heeft weggenomen en de kosten die wij hiervoor hebben moeten maken (opschorting en hervatting), alsmede eventueel door ons hierdoor geleden schade, door u zijn vergoed. Wij mogen aan de hervatting van de levering voorwaarden verbinden.

20.5 Wanneer wij de levering opschorten en u heeft hierdoor schade, dan kunnen wij hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Artikel 21 Hoe lang duurt onze leveringsovereenkomst?

21.1 Tenzij wij schriftelijk of digitaal anders overeenkomen geldt de leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd.

21.2 Wij mogen de leveringsovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang ontbinden, wanneer:

- a. aan u surséance van betaling is verleend,
- b. u in staat van faillissement bent verklaard,
- c. u in verzuim bent met het voldoen aan uw betalingsverplichtingen en het verzuim langer dan vijf werkdagen na de schriftelijke mededeling daarvan door ons voortduurt;
- d. u op een andere manier structureel in verzuim bent in de nakoming van uw verplichtingen die zijn vastgelegd in de leveringsovereenkomst;
- e. er zich een voorval voordoet zoals beschreven in artikel 20 lid 1 sub c.

21.3 Ontbinden wij de leveringsovereenkomst, dan zijn alle bedragen die u op het moment van ontbinding aan ons verschuldigd bent, onmiddellijk opeisbaar.

21.4 Wanneer wij de leveringsovereenkomst ontbinden u heeft hierdoor schade, dan kunnen wij hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

21.5 In het geval dat wij een leveringsovereenkomst sluiten voor bepaalde tijd en u beëindigt deze leveringsovereenkomst voor het verstrijken van de overeengekomen tijd, ongeacht de reden daartoe, of wij ontbinden de leveringsovereenkomst op grond van lid 2 van dit Artikel, dan bent u een contractuele vergoeding aan ons verschuldigd voor de voortijdige beëindiging.

21.6 U blijft gebonden aan de leveringsovereenkomst en de verplichtingen uit deze voorwaarden, tot het moment dat u aan al uw verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 22 Wat gebeurt er met de levering bij beëindiging van onze leveringsovereenkomst?

22.1 Eindigt onze leveringsovereenkomst? Dan krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas meer geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met u maken.

22.2 Heeft u op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet de netbeheerder uw aansluiting op het elektriciteitsnet of het gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

Artikel 23 Hoe gaan wij om met vertrouwelijke informatie?

23.1 Zowel u als wij zullen informatie die ons beide bekend wordt in het kader van deze leveringsovereenkomst en waarbij we ervan uit kunnen gaan dat deze informatie een vertrouwelijk karakter heeft, niet aan derden bekend te maken. Dit mag alleen wanneer er schriftelijke of digitale toestemming is van de andere partij om deze informatie te delen. De vertrouwelijke informatie zal enkel door ons gebruikt worden voor zover dat nodig is tijdens de uitvoering van de leveringsovereenkomst.

23.2 Zowel u als wij moeten aan onze ondergeschikten en aan derden die ingeschakeld worden deze geheimhoudingsverplichting opleggen. Indien de vertrouwelijke informatie bekend moet worden gemaakt op grond van wet- of regelgeving of op verzoek of bevel van een daartoe bevoegde autoriteit, dan mag deze informatie gedeeld worden. De geheimhoudingsverplichting geldt daarbij niet wanneer de informatie ten tijde van het delen van deze informatie al op een andere manier rechtmatig bekend is geworden.

Artikel 24 Geschillen

Ontstaat er een geschil tussen u en ons, naar aanleiding van deze voorwaarden of de leveringsovereenkomst of daarbij behorende bijlagen, dan is de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch exclusief bevoegd om hierover te beslissen.

Artikel 25 Gewijzigde omstandigheden

25.1 Wanneer een wijziging in de toepasselijke wet- of regelgeving tot een omstandigheid leidt waardoor de leveringsovereenkomst niet kan voortduren of dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet meer van één van ons gevergd kan worden, dan zullen wij in onderling overleg de leveringsovereenkomst voor zover noodzakelijk aanpassen. Indien voortzetting niet meer mogelijk is, dan treden wij in overleg over het aangaan van een nieuwe leveringsovereenkomst.

25.2 Indien naar aanleiding van aanwijzingen of opgelegde eisen van een bevoegde overheidsinstantie krachtens de Elektriciteitswet 1998 of de Gaswet, of krachtens de inwerkingtreding van nieuwe wet- en regelgeving betrekking hebbende op de levering van elektriciteit en/of gas aan eindverbruikers gedurende een civiele nood situatie of andere situatie, wij te maken krijgen met hogere of aanvullende kosten, dan mogen wij dergelijke kosten aan u doorberekenen.

Artikel 26 Wijziging van de voorwaarden en de tarieven

26.1 Tenzij wij schriftelijk met u anders zijn overeengekomen, zijn wij bevoegd om deze voorwaarden, de leveringsovereenkomst en de tarieven te wijzigen.

Indien wij deze voorwaarden wijzigen, laten wij dit aan u weten tenminste tien kalenderdagen voordat de wijziging in werking zal treden. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.

26.2 Wij stellen u op de hoogte van wijzigingen door middel van een persoonlijk schriftelijk of digitaal bericht of door middel van een algemene kennisgeving op onze website. In deze kennisgeving zullen wij u op u rechten wijzen, waaronder de mogelijkheid de leveringsovereenkomst op te zeggen, indien van toepassing.

Artikel 27 Slotbepalingen

27.1 Deze voorwaarden treden in werking op 19 maart 2018. Met ingang van deze datum vervallen de tot dan geldende algemene voorwaarden.

27.2 Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Leveringsvoorwaarden Grootverbruik Elektriciteit & Gas".

de kleinverbruiker¹

en

de regionale netbeheerder
op wiens net de klein-
verbruiker is aangesloten

Uitgangspunten voor deze overeenkomst:

- in iedere regio in Nederland is een netbeheerder voor het elektriciteitsnet en een netbeheerder voor het gas-transportnet aangewezen. Welke netbeheerder dat is volgt uit de zogenaamde gebiedsindelingscode op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Deze gebiedsindelingscode is door de Autoriteit Consument en Markt (hierna ACM) vastgesteld;
- de Minister van Economische Zaken heeft ingestemd met de aangewezen netbeheerders;
- 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;
- de kleinverbruiker sluit daarvoor een aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas met de netbeheerder;
- deze overeenkomst regelt de dienstverlening voor het in stand houden van de bestaande aansluiting(en) en het transporteren van elektriciteit en/of gas;
- de ACM stelt jaarlijks maximum-tarieven voor de belangrijkste diensten van de netbeheerders vast;
- de kleinverbruiker brengt voor een reeds bestaande aansluiting een overeenkomst tot stand door zich via zijn leverancier als afnemer te melden bij de netbeheerder.

De inhoud van de afspraken tussen kleinverbruiker en netbeheerder:

1. De netbeheerder houdt de aansluiting(en) in stand, waar de kleinverbruiker gebruik van maakt.
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. Per allocatiepunt (zie 6.) moet een leverancier gecontracteerd worden.
3. De netbeheerder zorgt voor de aanwezigheid van de vereiste meetinrichting(en). De kleinverbruiker stelt de netbeheerder daartoe in staat.
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.
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.
6. De aansluit- en transportovereenkomst is van toepassing op alle allocatiepunten die aan de elektriciteitsaansluiting zijn toegekend² ook op degene die eventueel door een derde worden gebruikt. Indien de kleinverbruiker een allocatiepunt door een derde laat gebruiken, dan dient de kleinverbruiker de netbeheerder te vrijwaren voor claims van deze derde en zelf ten minste zodanige afspraken met deze derde te maken dat de kleinverbruiker zijn verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst kan nakomen. Leidt de derde schade door onderbreking van het transport van elektriciteit, dan kan de kleinverbruiker de netbeheerder daarvoor aansprakelijk stellen en zal de netbeheerder de schade van de derde aanmerken en afhandelen als schade van de kleinverbruiker
7. 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.
8. 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.
9. 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 ingevoed 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, niet zijnde een aansluiting als bedoeld in artikel 1, lid 2 of lid 3 van de Elektriciteitswet 1998" 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".

² Zijn er in de meterkast meerdere elektriciteitsmeters van de netbeheerder aanwezig, dan duidt dit erop dat de elektriciteitsaansluiting wellicht meerdere allocatiepunten heeft. Raadpleeg voor meer informatie over allocatiepunten de website van de netbeheerder en informeer bij uw elektriciteitsleverancier

Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers

(versie 2013)

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen Netbeheer Nederland en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn in werking getreden vanaf 1 augustus 2013.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing bij:

Coteq Netbeheer B.V. (www.coteqnetbeheer.nl);

Enduris B.V. (www.enduris.nl)

Enexis Netbeheer B.V. (www.enexis.nl);

Liander N.V. (www.liander.nl);

N.V. RENDO (www.rendonetwerken.nl);

Stedin Netbeheer B.V. (www.stedin.net);

Westland Infra Netbeheer B.V. (www.westlandinfra.nl).

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluit- en transportovereenkomst: de afspraken tussen de netbeheerder en de contractant betreffende het in stand houden van de aansluiting en/of het transport van elektriciteit en/of gas naar en/of van het punt waarop de installatie van de contractant op het (gastransport)net van de netbeheerder is aangesloten;

Aansluiting: de kabel of leiding die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie van de contractant met het (gastransport)net verbindt en alle door de netbeheerder in of aan die kabel of leiding aangebrachte apparatuur;

Contractant: degene die een aansluit- en transportovereenkomst met de netbeheerder is aangegaan of wil aangaan ten behoeve van:

- a. een aansluiting voor elektriciteit met een maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3x80A, niet zijnde een aansluiting als bedoeld in artikel 1, lid 2 of lid 3 van de Elektriciteitswet 1998, en/of
- b. een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur;

Gastransportnet: de niet tot een gasproductienet behorende, met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van hulpmiddelen en installaties waarmee ondersteunende diensten voor dat transport worden verricht, behoudens voor zover deze leidingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of gelegen zijn binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel d van de Gaswet;

Installatie: de elektrische installatie, omvattende het samenstel van kabels en bijbehoren van kabels, danwel de gasinstallatie, omvattende het samenstel van gastechnisch materieel, leidingen en bijbehoren van leidingen, te rekenen na de meetinrichting, gezien vanuit het (gastransport)net of een daarmee met de netbeheerder overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang;

Leverancier: degene die de levering van elektriciteit en/of gas verzorgt;

Levering: de beschikbaarstelling op het (gastransport)net, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas;

Leveringsovereenkomst: de overeenkomst tussen de contractant en een leverancier betreffende de levering;

Meetinrichting: het gehele samenstel van apparatuur dat ten minste tot doel heeft de uitgewisselde elektriciteit respectievelijk het uitgewisselde gas te meten als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel ag van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel ab van de Gaswet;

Net: een of meer verbindingen voor het transport van elektriciteit en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, ver- deelen onderstations en andere hulpmiddelen, behoudens voor zover deze verbindingen en hulpmiddelen onderdeel uit- maken van een directe lijn of liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel i van de Elektriciteitswet 1998;

Netbeheerder: de vennootschap die op grond van artikel 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van het (gastransport)net waarop de installatie van de contractant is of wordt aangesloten;

Neteigenaar: degene aan wie de eigendom toebehoort van het net als bedoeld in artikel 10, lid 3 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk het gastransportnet als bedoeld in artikel 2, lid 1 van de Gaswet, waarop de installatie van de contrac- tant is aangesloten;

Perceel: de roerende of onroerende zaak, het gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen, dan wel waar naartoe transport van elektriciteit en/of gas geschiedt of zal geschieden;

Programmaverantwoordelijkheid: de verantwoordelijkheid voor het indienen van programma's met betrekking tot het ge- bruik van het (gastransport)net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel o van de Elektriciteitswet 1998 respec- tievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel w van de Gaswet.

Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en andere voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aansluit- en transportovereenkomsten en aanvragen daar- toe. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de netbeheerder en zijn op aanvraag koste- loos verkrijgbaar. Bij de informatie van de leverancier als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal in elk geval een exemplaar van deze algemene voorwaarden worden verstrekt.
- 2.2 Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn mede van toepassing de tariefstructuren en voorwaarden als bedoeld in artikel 27, 31 en 54 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12a, 12b en 22 van de Gaswet. In de van deze voorwaarden deel uitmakende Netcode Elektriciteit respectievelijk Aansluit- en transportvoorwaarden Gas - RNB zijn de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de netbeheerder opgenomen als bedoeld in artikel 31, lid 1 onder- deel f van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12b, lid 1 onderdeel c van de Gaswet. Deze kwaliteitscriteria zijn als bijlage aan deze algemene voorwaarden toegevoegd en te vinden op de internetsite van de netbeheerder en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 2.3 Ingeval van strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de voorwaarden en/of kwaliteitscri- teria als bedoeld in lid 2, prevaleren de bepalingen in de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2.
- 2.4 In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal de netbeheerder een regeling treffen naar rede- lijkheid.
- 2.5 Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communica- tie is overeengekomen.

Artikel 3 De aansluit- en transportovereenkomst

- 3.1 Wil de contractant een aansluit- en transportovereenkomst aangaan, dan machtigt hij zijn leverancier om hem als afnemer bij de netbeheerder aan te melden. De leverancier informeert de contractant namens de netbeheerder over de aansluit- en transportovereenkomst en deze algemene voorwaarden. De aansluit- en transportovereenkomst gaat in op de datum waarop de contractant als afnemer in het aansluitingenregister van de netbeheerder is opgenomen.

De contractant heeft te allen tijde het recht de aansluit- en transportovereenkomst te ontbinden binnen veertien dagen na ontvangst van de door de leverancier verstrekte aansluit- en transportovereenkomst met deze algemene voorwaarden. Wordt deze overeenkomst ontbonden, dan is de contractant verplicht een vergoeding te betalen voor reeds plaatsgevonden transport en overige reeds verrichte werkzaamheden.

- 3.2 Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, wordt de aansluit- en transportovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.3 Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, kan de netbeheerder weigeren een aansluit- en transportovereenkomst aan te gaan, uit te breiden of te wijzigen indien de transportcapaciteit van de netbeheerder ter plaatse onvoldoende is.

Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde kan de netbeheerder een aansluit- en transportovereenkomst ontbinden respectievelijk het aangaan, uitbreiden of wijzigen van een aansluit- en transportovereenkomst en het uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of activeren van een bestaande aansluiting weigeren indien:

- a. de contractant in verzuim is een opeisbare vordering van de netbeheerder te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat met de vordering om de ontbinding respectievelijk de weigering te rechtvaardigen of
- b. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de aansluit- en transportovereenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de netbeheerder gerechtvaardigd is.

Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.

- 3.4 De netbeheerder zal bij de uitvoering van de aansluit- en transportovereenkomst die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht.
- 3.5 Indien de aansluit- en transportovereenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de netbeheerder hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
- 3.6 Elk der partijen is gerechtigd de aansluit- en transportovereenkomst schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen. Uiterlijk tien werkdagen voordat de aansluit- en transportovereenkomst beëindigd dient te worden, dient de contractant zijn leverancier op de met de leverancier overeengekomen wijze van de gewenste beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst op de hoogte te stellen en, voor zover dit nog niet gebeurd is, zijn leverancier te machtigen de aansluit- en transportovereenkomst voor hem op te zeggen.

Indien niet voldaan is aan deze vereisten, alsmede indien de netbeheerder niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens de aansluit- en transportovereenkomst is bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

De opzegtermijn voor de netbeheerder bedraagt minimaal dertig dagen. De netbeheerder zal slechts opzeggen in de gevallen waarin opzegging wegens zwaarwichtige belangen is gerechtvaardigd.

- 3.7 De verplichting tot aansluiting en/of transport ingevolge de aansluit- en transportovereenkomst eindigt in ieder geval indien een aan de netbeheerder verleende aanwijzing als netbeheerder vervalt of wordt ingetrokken.
- 3.8 Bij een situatie als voorzien in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, blijft de aansluit- en transportovereenkomst onverminderd van kracht.
- 3.9 Op de aansluit- en transportovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 3.10 Ingeval de netbeheerder zijn rechten en verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst overdraagt aan een derde, verleent de contractant zijn toestemming bij voorbaat. Van zodanige overdracht doet de netbeheerder tijdig mededeling.

Artikel 4 *Bijzondere verplichtingen van de contractant*

- 4.1 De contractant is gehouden er voor te zorgen dat hij op eigen naam uit hoofde van een leveringsovereenkomst recht heeft op levering van elektriciteit respectievelijk gas.

De netbeheerder gaat ervan uit dat de leverancier ook programma-verantwoordelijkheid voor de contractant regelt. Ingeval van een leveringsovereenkomst als bedoeld in respectievelijk artikel 95n van de Elektriciteitswet 1998 en 52c van de Gaswet hoeft dit niet het geval te zijn. Indien de netbeheerder constateert dat programmaverantwoordelijkheid voor de contractant niet is geregeld, zal de netbeheerder de contractant hierover informeren en zal de contractant alsnog onverwijld programma-verantwoordelijkheid moeten regelen. De contractant die niet aan het in dit lid bepaalde voldoet, dient zich ervan te onthouden elektriciteit respectievelijk gas met behulp van het door de netbeheerder beheerde (gastransport)net af te nemen. De contractant die slechts voor een beperkte hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas recht op levering heeft en/of programmaverantwoordelijkheid heeft geregeld, dient zich ervan te onthouden meer dan deze hoeveelheid af te nemen.

- 4.2 De contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, aan de netbeheerder zijn medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het in de aansluit- en transportovereenkomst bepaalde en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
 - a. de netbeheerder zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
 - b. aan personen, die van een door de netbeheerder uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel - mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de netbeheerder rustende verplichting - van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
 - c. de netbeheerder tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing emailadreswijzigingen daaronder begrepen, en van wijzigingen van banknummer en rekeningadres.
- 4.3 De contractant is gehouden het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in, aan, op, boven of onder het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting te voorkomen.
- 4.4 Indien de contractant geen eigenaar is van het perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door de netbeheerder voor het aanbrengen, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of wegnemen van een aansluiting of een meetinrichting dan wel voor het transport noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als voor zover het een bestaande aansluiting of een bestaande meetinrichting betreft ten behoeve van derden. De netbeheerder kan verlangen dat de contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

- 4.5 Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten mag de netbeheerder zich laten vertegenwoordigen door derden. Indien de netbeheerder niet zelf de neteigenaar is, zijn de in deze algemene voorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van de neteigenaar derdenbedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door de contractant niet worden herroepen.
- 4.6 Het is de contractant niet toegestaan:
- door middel van en/of met behulp van de installatie via het (gastransport)net dat door de netbeheerder wordt beheerd, schade of ontoelaatbare hinder te veroorzaken voor de netbeheerder of andere contractanten;
 - door of ten behoeve van de netbeheerder aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
 - handelingen te verrichten of te doen verrichten waardoor de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting of (andere) door de netbeheerder beheerde apparatuur wordt verhinderd;
 - zonder schriftelijke toestemming van de netbeheerder de aansluiting te gebruiken en/of ter beschikking te stellen of houden voor het transport van elektriciteit respectievelijk gas naar derden.

De netbeheerder kan aan het verlenen van de in onderdeel d. bedoelde toestemming ten minste voorwaarden verbinden op grond waarvan de derde(n) jegens de netbeheerder gebonden word(t)(en) aan dezelfde voorwaarden als de contractant.

- 4.7 Indien de contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in artikel 4 bedoelde verplichting, kan de netbeheerder hem indien er (mede) sprake is van niet door de meetinrichting geregistreerde elektriciteit respectievelijk gas een boete opleggen als is bepaald in het tarievenblad en in andere gevallen een boete van ten hoogste Euro 135,- (honderdvijfendertig Euro) per strijdige handeling.

In plaats van een boete kan de netbeheerder schadevergoeding verlangen en/of betaling van de kosten van transport vorderen en/of de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengen. Indien de netbeheerder (mede) de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengt, is de netbeheerder bevoegd de omvang van de levering over het desbetreffende tijdvak te schatten op grond van de ter beschikking van de netbeheerder staande gegevens hieromtrent.

Het voorgaande laat het recht van de netbeheerder op het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de aansluiting en/of het deactiveren van de aansluiting onverlet.

Artikel 5 *Werkzaamheden aan de aansluiting en de meetinrichting*

- 5.1 De aansluiting en de meetinrichting worden uitsluitend door of vanwege de netbeheerder geactiveerd, in stand gehouden (daaronder mede begrepen onderhouden en gecontroleerd), uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst, gedeactiveerd en weggenomen, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de contractant.
- 5.2 Indien de contractant activering, uitbreiding, wijziging, vervanging, verplaatsing, de-activering of wegneming van de aansluiting en/of de meetinrichting wenst, dient hij daartoe een aanvraag bij de netbeheerder in te dienen. Dit dient te geschieden door middel van een daartoe door de netbeheerder verstrekt formulier dan wel op een andere door de netbeheerder toegestane wijze. Uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag en met inachtneming van het bepaalde in de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden zal de netbeheerder schriftelijk op deze aanvraag reageren.
- 5.3 Onverminderd het elders in of krachtens deze algemene voorwaarden bepaalde, zijn het onderhoud en de controle van de aansluiting en de meetinrichting voor rekening van de netbeheerder.

Het activeren, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, deactiveren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting zijn in elk geval voor rekening van de contractant, indien:

- a. dit geschiedt op zijn verzoek of
- b. dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten of het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

Artikel 6 *Rechten met betrekking tot het perceel*

- 6.1 De contractant zal zowel voor hemzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel gelegde gedeelte van het (gastransport)net, tot stand gebrachte aansluitingen, gemaakte aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen en geplaatste meetinrichtingen blijvend gedogen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5, lid 1 toestaan dat (gastransport)net, aansluitingen en aftakkingen, en meetinrichtingen worden in stand gehouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst en weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door of vanwege de netbeheerder aan het perceel toegebrachte schade zal door of vanwege de netbeheerder worden hersteld dan wel, indien herstel niet mogelijk is, worden vergoed.
- 6.2 De contractant draagt er zorg voor dat het gedeelte van het (gastransport)net, de aansluiting(en) en de meetinrichting(en) die zich in, aan, op, onder of boven het perceel bevinden, goed bereikbaar zijn. Indien een gedeelte van het (gastransport)net, een aansluiting of een gedeelte daarvan dan wel de meetinrichting niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van de contractant of een eerdere contractant, maant de netbeheerder de contractant aan om binnen een redelijke door de netbeheerder te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de netbeheerder het recht:
- a. de belemmeringen weg te nemen,
 - b. wijzigingen in het tracé van de aansluiting aan te brengen,
 - c. een geheel nieuwe aansluiting tot stand te brengen en/of
 - d. de meetinrichting te laten verplaatsen
- en de redelijke kosten daarvan bij de betrokkene in rekening te brengen.

Artikel 7 *De installatie*

- 7.1 De contractant draagt er zorg voor dat zijn installatie voldoet aan de daartoe in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De netbeheerder heeft geen verplichting na te gaan of hieraan voldaan wordt.

Artikel 8 *Aard en kwaliteitsniveau van de transportdienst*

- 8.1 Door de netbeheerder wordt voor elektriciteit transportcapaciteit ter beschikking gesteld in de vorm van:
- a. éénfase-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen fase en nul of tussen twee fasen;
 - b. driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 400 Volt tussen de fasen en van 230 Volt tussen fasen en nul;
 - c. driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen de fasen;
 - d. driefasen-wisselstroom van hoge spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz, waarbij de nominale spanning schriftelijk is vastgelegd.

Voor het overige zal het transport zodanig plaatsvinden dat onder andere aan het gestelde in de norm NEN-EN 50160:2010 "Spanningskarakteristieken in openbare elektriciteitsnetten" of de daarvoor in de plaats tredende norm wordt voldaan.

De netbeheerder kan, omwille van zijn bedrijfsvoering of die van een leverancier, op de geleverde spanning kortstondig toonfrequente signalen toevoegen, dan wel de geleverde spanning kortstondig deformeren. Indien de installatie de ontvangst van de toegevoegde c.q. gedeformeerde signalen belemmert, kan de netbeheerder de contractant verplichten om voor diens rekening voorzieningen te treffen.

- 8.2 In principe vindt het transport van elektriciteit respectievelijk gas continu plaats indien er elektriciteit respectievelijk gas voor transport wordt aangeboden. De netbeheerder staat echter niet in voor de continuïteit van het transport. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het transport wordt of moet worden onderbroken, zal de netbeheerder het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het transport te hervatten.

Artikel 9 *Beperking of onderbreking van het transport in specifieke omstandigheden*

- 9.1 De netbeheerder kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in het belang van een goede elektriciteits- respectievelijk gasvoorziening, in verband met de uitvoering van onvoorziene werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - het transport gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken. Hetzelfde geldt voor de uitvoering van voorziene werkzaamheden, met dien verstande dat deze conform de in artikel 2, lid 2 bedoelde kwaliteitscriteria plaatsvinden en op grond daarvan onder andere vooraf aangekondigd worden.

Artikel 10 *Beperking van het transport van elektriciteit bij beperkt recht op levering*

- 10.1 Indien de aansluiting en/of de meetinrichting daartoe geschikt is, zal de netbeheerder tegen een redelijk tarief de doorlaatwaarde eenmalig of bij herhaling aan (laten) passen, indien de contractant en de leverancier overeenkomen dat het recht van de contractant op levering door de leverancier tijdelijk of blijvend wordt beperkt.

Artikel 11 *Gevolgen van niet-nakoming door de contractant*

- 11.1 De netbeheerder is bevoegd, zo mogelijk na voorafgaande schriftelijke waarschuwing, de aansluiting geheel of gedeeltelijk weg te nemen of te deactiveren, indien de contractant een of meer van zijn verplichtingen op grond van de aansluit- en transportovereenkomst niet nakomt.
- 11.2 De netbeheerder zal van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 slechts gebruik maken overeenkomstig de hiervoor geldende wet- en regelgeving én indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.
- 11.3 Van de bevoegdheid als bedoeld in lid 1 zal de netbeheerder geen gebruik maken als een contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, zich binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling of een klacht over een nota van de netbeheerder als bedoeld in artikel 15, lid 5, in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die uit de aansluit- en transportovereenkomst voor hem voortvloeien.

- 11.4 De in dit artikel bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die voor de netbeheerder redelijkerwijs voortvloeien uit deze maatregelen en van de ongedaanmaking ervan, alsmede eventueel door de netbeheerder in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan de netbeheerder voorwaarden verbinden.
- 11.5 Het enkele rechtmatig gebruik door de netbeheerder van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en de artikelen 9 en 10 leidt nimmer tot aansprakelijkheid van de netbeheerder voor de eventuele daaruit voortvloeiende schade.

Artikel 12 *Meetinrichting en bepaling van de getransporteerde hoeveelheid elektriciteiten gas*

- 12.1 De netbeheerder draagt er zorg voor dat de contractant beschikt over een meetinrichting die aan de in of krachtens de wet gestelde eisen voldoet, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De meetinrichting blijft eigendom van de netbeheerder respectievelijk wordt geen eigendom van de contractant.
- 12.2 Onverminderd de rechten en plichten die voor de netbeheerder voortvloeien uit de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, is de leverancier verantwoordelijk voor het (doen) vaststellen van de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas. Voor zover er sprake is van uitgewisselde elektriciteit en/of gas zonder dat er sprake is van levering door een leverancier, mag de netbeheerder, onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas (doen) vaststellen.

Artikel 13 *Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens*

- 13.1 Bij twijfel over de juistheid van de meetinrichting kunnen zowel de contractant, de leverancier als de netbeheerder verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht door een voor alle partijen aanvaardbare deskundige. Desge- vraagd stelt de netbeheerder de contractant op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek.
- 13.2 De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de meetinrichting niet voldoet aan de in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, én dit is niet aan de contractant toe te rekenen, komen deze kosten ten laste van de netbeheerder.
- 13.3 Indien uit hoofde van dit artikel een onderzoek van de meetinrichting door de contractant of de netbeheerder wordt verlangd, is de netbeheerder gerechtigd de leverancier onverwijld over dit onderzoek en de resultaten hiervan te informeren.

Artikel 14 *Tarieven*

- 14.1 De contractant is aan de netbeheerder bedragen verschuldigd voor het activeren, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, de-activeren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting alsmede voor het transport, volgens het daarvoor door de netbeheerder vastgestelde tarievenblad. Het tarievenblad is te vinden op de internetsite van de netbeheerder en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 14.2 De bedragen als bedoeld in lid 1 kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de netbeheerder krachtens een besluit van de overheid bevoegd is in rekening te brengen.

Artikel 15 Betaling

- 15.1 Op grond van artikel 95cb, lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 44b, lid 1 van de Gaswet brengt de leverancier de periodiek aan de netbeheerder voor aansluiting, transport en meetinrichting verschuldigde bedragen bij de contractant in rekening en draagt deze af aan de netbeheerder. De voorwaarden betreffende de betaling aan de leverancier worden door de overeenkomst tussen de leverancier en de contractant bepaald.
- 15.2 De netbeheerder brengt de door de contractant aan de netbeheerder verschuldigde bedragen met een eenmalig karakter zelf door middel van een gespecificeerde nota bij de contractant in rekening.
- 15.3 Iedere nota van de netbeheerder dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door de netbeheerder aangegeven termijn indien die langer is dan veertien dagen. De betaling dient te geschieden op een door de netbeheerder aangegeven bankrekening. De wijze van betaling is tussen de netbeheerder en de contractant nader overeen te komen. De netbeheerder biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.
- 15.4 Indien de netbeheerder dit verlangt, is de contractant verplicht de verschuldigde bedragen vooruit te betalen.
- 15.5 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij de contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, binnen de betalingstermijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 18, lid 1 bij de netbeheerder een klacht indient. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de netbeheerder op de klacht heeft beslist.
- 15.6 De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de netbeheerder hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening.
- 15.7 De contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 3 bedoelde termijn is betaald.
- 15.8 Indien de contractant in verzuim is ter zake van de betaling van een factuur van de netbeheerder, deelt de netbeheerder hem dit schriftelijk mede, onder vermelding van de gevolgen indien de contractant niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- 15.9 Een gevolg van het uitblijven van betaling binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn is het door de contractant aan de netbeheerder verschuldigd worden van een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte alsmede de wettelijke rente voor iedere dag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 11.
- 15.10 Indien de contractant binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn van betaling een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de netbeheerder heeft ingediend, dan zullen aan het uitblijven van betaling pas gevolgen worden verbonden vanaf het moment dat de netbeheerder op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de netbeheerder met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de netbeheerder verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan eveneens zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 15.11 Een rechtsvordering van de netbeheerder tot betaling van een opeisbare vordering verjaart niet eerder dan na vijf jaar.

Artikel 16 Zekerheidstelling

- 16.1 De netbeheerder kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van artikel 15, lid 2 verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de netbeheerder toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 15, lid 4.
- 16.2 De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van de netbeheerder vermoedelijk voor de betreffende eenmalige werkzaamheden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 16.3 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de netbeheerder rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

- 17.1a De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de contractant aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport van elektriciteit respectievelijk gas echter uitsluitend indien en voor zover:
- de onderbreking het gevolg is van een aan de netbeheerder toerekenbare tekortkoming en
 - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of
 - het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of
 - het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur, die niet bestaan uit kosten ter zake van een vervangende elektriciteitsvoorziening.
- 17.1 b Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,- (veertig Euro) voor de contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 17.2 De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting of een gebrekkig transport dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting en/of transport - niet zijnde een onderbreking van het transport -, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de netbeheerder niet kan worden toegerekend.
- 17.3 Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de netbeheerder of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf en als gevolg van winstderving.
- 17.4 Indien en voor zover de netbeheerder jegens de contractant in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste:
- Euro 5.000.000,- (vijfmiljoen Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het personenschade betreft en
 - Euro 2.500.000,- (tweemiljoenvijfhonderdduizend Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft,

met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot Euro 75,- (vijfenzeventig Euro) per contractant en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per contractant.

Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde Euro 5.000.000,- aan personenschade en/of Euro 2.500.000,- aan zaakschade en/of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is de netbeheerder niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per contractant, de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid zullen worden voldaan.

17.5 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de netbeheerder te zijn gemeld, tenzij de contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

17.6 De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van de neteigenaar en ieder ander elektriciteitsbedrijf en ieder ander gasbedrijf waarmee de netbeheerder ten behoeve van de elektriciteits- en/of gasvoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de netbeheerder of het andere elektriciteitsbedrijf respectievelijk gasbedrijf aansprakelijk is.

Onder "ander elektriciteitsbedrijf" en "ander gasbedrijf" worden in ieder geval begrepen andere netbeheerders, eigenaren van (gastransport)netten die conform de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk de Gaswet geen netbeheerder hebben aangewezen, eigenaren van directe lijnen en elektriciteitsproducenten respectievelijk gasproducenten en gasopslagbedrijven.

17.7 De contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de netbeheerder ten behoeve van de aansluiting en/of het transport in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de contractant niet kan worden toegerekend. Indien de contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per aansluiting en per gebeurtenis. Deze beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing bij het niet nakomen van de overeengekomen verbodsbepaling in artikel 4, lid 6 sub d van deze algemene voorwaarden.

Artikel 18 Klachten en geschillen

18.1 Indien de contractant een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een aansluit- en transportovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de netbeheerder voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 5, dient de contractant een klacht voor te leggen binnen acht weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden en gemotiveerd te zijn. De contractant wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de netbeheerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de netbeheerder naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de netbeheerder daaraan heeft verbonden.

18.2 Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 15, lid 10, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de netbeheerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl) of aan de bevoegde rechter in Nederland.

18.3 Wanneer de contractant ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de netbeheerder aan deze keuze gebonden zodra de netbeheerder met het indienen van een verzoek tot behandeling door de

Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de netbeheerder is voorgelegd, onverminderd het bepaalde in artikel 11, lid 3.

- 18.4 Wanneer bij de netbeheerder de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan heeft de netbeheerder daartoe schriftelijke instemming van de contractant nodig.
- 18.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet de netbeheerder de contractant laatzitbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 19 *Wijziging van de algemene voorwaarden en het tarievenblad*

- 19.1 De algemene voorwaarden en het tarievenblad kunnen door de netbeheerder worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.

Wijzigingen van het tarievenblad treden echter in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen bekend zijn gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.

- 19.2 Indien een besluit van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), op basis waarvan tariefwijzigingen wettelijk worden vastgesteld, op een zodanig tijdstip wordt bekend gemaakt dat de genoemde termijn van aankondiging in redelijkheid niet (meer) in acht genomen kan worden, treden in afwijking van de genoemde termijn de desbetreffende tariefwijzigingen in werking op dezelfde datum als waarop dat besluit in werking treedt. Bekendmaking vindt in die gevallen plaats zonder inachtneming van de genoemde aankondigingstermijn.
- 19.3 Als bekendmaking geldt een kennisgeving, geplaatst in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de netbeheerder aansluiting en/of transport verzorgt, verspreid worden, dat de algemene voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij de netbeheerder ter inzage liggen en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
- 19.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande aansluit- en transportovereenkomsten.
- 19.5 Indien een contractant een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de aansluit- en transportovereenkomst opzeggen met inachtneming van de daartoe gestelde vereisten.

Artikel 20 *Slotbepalingen*

- 20.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2013.

Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende algemene voorwaarden.

Bijlage bij Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en/of gas voor kleinverbruikers (versie 2013)

6.2 Kwaliteitscriteria met betrekking tot de service van de netbeheerder jegens aangeslotenen (uit Netcode Elektriciteit per 16 maart 2013, vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt) (Volledige versie: zie website van de ACM)

6.2.3 De netbeheerder stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen zijn vermogen ligt in het werk om onderbreking van de transportdienst te voorkomen, of indien een onderbreking van de transportdienst optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.

- a. een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV is binnen 4 uur hersteld;
- b. (.....)
- c. (.....)

Indien een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing niet binnen de hiervoor genoemde tijden is hersteld, is paragraaf 6.3 van toepassing.

6.2.4 De service van de netbeheerder jegens aangeslotenen met een aansluitcapaciteit tot en met 3x80A op laagspanningsniveau voldoet aan het onder 6.2.4.1 tot en met 6.2.4.6 gestelde.

6.2.4.1 De netbeheerder is binnen twee uur na melding door de aangeslotene ter plaatse indien een storing aan de aansluiting van een aangeslotene, al dan niet gepaard gaand met een onderbreking in de transportdienst, is opgetreden.

6.2.4.2 De netbeheerder handelt correspondentie van een aangeslotene binnen 10 werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen 5 werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.

6.2.4.3 De netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.

6.2.4.4 De netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 mensuur zijn gemoeid, binnen drie dagen uit indien daarvoor de transportdienst aan andere aangeslotenen niet hoeft te worden onderbroken.

Indien de transportdienst aan andere aangeslotenen wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal 10 werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan 4 mensuren zijn gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.

6.2.4.5 Voor het uitvoeren van inplandige werkzaamheden op verzoek van de netbeheerder, maakt de netbeheerder tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met de aangeslotene.

6.2.4.6 De netbeheerder stelt de aangeslotene tenminste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de transportdienst bij de aangeslotene moet worden onderbroken.

6.2.5 (.....)

6.2.6 (.....)

6.2.7 (.....)

6.3 Compensatie bij ernstige storingen

6.3.1 De netbeheerder betaalt, uitgezonderd de in 6.3.2 genoemde omstandigheden, aan aangeslotenen op zijn net bij wie de transportdienst ten gevolge van een storing wordt onderbroken, bij de eerstvolgende jaar- respectievelijk maandafrekening een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:

- a. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV:

- i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3x25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - ii. per aansluiting groter dan 3x25A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel € 195,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4uur.
 - b. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV:
 - i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - ii. per aansluiting groter dan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 2 uur dan wel EUR 195,- bij een onderbreking van 2 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - iii. per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 2 uur dan wel EUR 910,- bij een onderbreking van 2 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 500,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - c. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 35 kV of hoger:
 - i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - ii. per aansluiting groter dan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 195,- bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - iii. per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 910,- bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 500,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - iv. per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 35 kV en hoger: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 0,35 per kWgecontracteerd bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 0,20 per kWgecontracteerd voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
- 6.3.2 De in 6.3.1. genoemde verplichting geldt niet,
 - a. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een automatische afschakeling van belasting zoals bedoeld in 2.2.25 van de Systeemcode Elektriciteit of een handmatige afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk hoogspanningsnet zoals bedoeld in 2.2.5 van de Systeemcode Elektriciteit, of
 - b. wanneer de netbeheerder kan aantonen dat de netbeheerder als gevolg van een extreme situatie niet binnen de hersteltijden, zoals bedoeld in artikel 6.3.1, een onderbreking kan herstellen. Met een extreme situatie wordt bedoeld een incident dat zo weinig voorkomt dat het oneconomisch zou zijn om daarmee rekening te houden in de reguleringssystematiek en dat bovendien niet beïnvloed kan worden door de netbeheerder. Een incident is een niet te voorziene gebeurtenis of situatie die redelijkerwijs buiten de controle van een netbeheerder ligt en niet te wijten is aan een fout van een netbeheerder. Hierbij kan gedacht worden aan aardbevingen, overstromingen, uitzonderlijke weersomstandigheden, terroristische aanslagen en oorlog, of
 - c. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een storing in een net met een spanningsniveau van 220 kV of hoger.
- 6.3.2a Indien een onderbreking van de transportdienst zijn oorsprong vindt in het net van een andere netbeheerder, komen de in 6.3.1 bedoelde compensatievergoedingen voor rekening van de netbeheerder van het net waarin de onderbreking zijn oorsprong vindt.

- 6.3.3 De in 6.3.1 genoemde verplichting geldt niet voor aansluitingen ten behoeve van openbare verlichting alsmede voor (overige) aansluitingen in de categorie kleiner dan of gelijk aan 1 x 6 A.
- 6.3.4 De in 6.3.1 genoemde termijnen vangen voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen aan op het moment dat de netbeheerder de eerste melding van die onderbreking van een aangeslotene ontvangt of, indien dat eerder is, op het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.

4 Kwaliteit van dienstverlening (uit Aansluit- en transportvoorwaarden Gas – RNB d.d. 1 november 2012, vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt) (Volledige versie: zie website van de ACM)

4.1 Service van de regionale netbeheerder aan aangeslotenen

- 4.1.1 De regionale netbeheerder stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen zijn vermogen ligt in het werk om onderbreking van de transportdienst te voorkomen, of indien een onderbreking van de transportdienst optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.
- 4.1.2 Service van de regionale netbeheerder jegens kleinverbruikers
 - 4.1.2.1 De regionale netbeheerder is binnen twee uur na melding door de aangeslotene ter plaatse indien een storing aan de aansluiting van een aangeslotene is opgetreden.
 - 4.1.2.2 De regionale netbeheerder handelt correspondentie van een aangeslotene binnen 10 werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen 5 werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.
 - 4.1.2.3 De regionale netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.
 - 4.1.2.4 De regionale netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 uren zijn gemoeid, binnen drie dagen uit indien daarvoor de transportdienst aan andere aangeslotenen niet hoeft te worden onderbroken. Indien de transportdienst aan andere aangeslotenen wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal 10 werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan 4 uren zijn gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.
 - 4.1.2.5 Voor het uitvoeren van in pandige werkzaamheden op verzoek van de regionale netbeheerder, maakt de regionale netbeheerder tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met de aangeslotene.
 - 4.1.2.6 De regionale netbeheerder stelt de aangeslotene tenminste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de transportdienst bij de aangeslotene moet worden onderbroken.
- 4.1.3 (.....)
- 4.1.4 Indien en voor zover door de regionale netbeheerder in overleg met de aangeslotene voor één of meer van de in 4.1.2 of 4.1.3 genoemde kwaliteitscriteria afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn deze afspraken van toepassing in plaats van de desbetreffende in 4.1.2 of 4.1.3 genoemde kwaliteitscriteria.

4.2 Compensatie bij ernstige storingen

- 4.2.0 De aangeslotene heeft recht op een financiële compensatie bij storingen die voor een periode langer dan 4 uren tot een onderbreking van het transport van gas leiden, met uitzondering van voorziene onderbrekingen.
- 4.2.1 De regionale netbeheerder betaalt, onverminderd het bepaalde in 4.2.2, aangeslotenen op zijn net bij wie het transport van gas ten gevolge van een storing is onderbroken, per onderbreking een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:
 - a. per aansluiting van een kleinverbruiker bedraagt de compensatievergoeding EUR 35,- bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur, uit te betalen binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking;

b. (.....)

c. (.....)

De duur van de onderbreking wordt bepaald op grond van 4.2.5.

- 4.2.2 De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt niet voor de regionale netbeheerders, wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk gastransportnet.
- 4.2.3 De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt eveneens voor een netbeheerder ten aanzien van een aangeslotene op een net van een andere netbeheerder indien de onderbreking van de transportdienst bij de desbetreffende aangeslotene zijn oorsprong vindt in het gastransportnet van de eerstbedoelde netbeheerder.
- 4.2.4 De in 4.2.0 genoemde termijn van 4 uur vangt voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen aan op het moment dat de regionale netbeheerder de eerste melding van een onderbreking ontvangt of, indien dat eerder is, het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.
- 4.2.5 De duur van de onderbreking wordt voor alle door de onderbreking van het transport van gas getroffen aangeslotenen bepaald als de tijdsduur tussen de in 4.2.4 gedefinieerde aanvang van de onderbreking en het moment dat het transport voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen is hersteld en voor de eerste keer is gecontroleerd of de getroffen aangeslotenen veilig gas kan worden geleverd. De regionale netbeheerder dient te registreren op welk moment deze controle heeft plaatsgevonden.