

VASTE PRIJS PRODUCTVOORWAARDEN ZAKELIJK

Algemeen

Op het Vaste Prijs Contract van TotalEnergies Power & Gas Nederland B.V. (hierna "TotalEnergies") zijn de Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (de "Algemene Voorwaarden"), deze Vaste Prijs Productvoorwaarden en onze Kwaliteitscriteria van toepassing. De Algemene Voorwaarden kunt u terugvinden op onze website:

<https://www.energie.totalenergies.nl/algemene-voorwaarden>.

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Vaste Prijs Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden prevaleren deze Vaste Prijs Productvoorwaarden. Na ontvangst van het getekende aanbod zal TotalEnergies het betalingsgedrag van de contractant onderzoeken. TotalEnergies behoudt zich te allen tijde het recht voor om extra zekerheden te vragen. Na controle van alle overige gegevens zal TotalEnergies u een bevestigingsbrief sturen.

Contract

Met het TotalEnergies Vaste Prijs Contract sluit u een overeenkomst met TotalEnergies voor de levering van aardgas en/of elektriciteit voor een vaste periode tegen een vaste prijs. Het TotalEnergies Vaste Prijs Contract geldt voor klanten met een gasaansluiting met een capaciteit van maximaal 40 m³ (n; 35,17) per uur en/of een elektriciteitsaansluiting van maximaal 3x80 Ampère.

Tarieven

Bij aanvang van het contract gelden de tarieven als vermeld in deze leveringsovereenkomst, waarbij het leveringstarief voor gas en elektriciteit, de regiotoeslag en het vastrecht voor de gehele contractperiode gelden. De energiebelasting, de Opslag Duurzame Energie (ODE), de btw en de netbeheerderstarieven kunnen fluctueren tijdens de looptijd van het contract. Deze fluctuaties worden meegenomen in de prijs. Op de website <https://www.energie.totalenergies.nl/toeslagen> kunt u altijd meer informatie vinden over algemene tarieven, waaronder energiebelasting en opslag duurzame energie (ODE).

Bedenktijd

Indien u alsnog wilt afzien van het Vaste Prijs Contract dan kunt u dit kosteloos doen door dit contract binnen 14 dagen na ondertekening van dit contract te ontbinden. U kunt ons dit laten weten via <https://www.energie.totalenergies.nl/annuleren>, of door gebruik te maken van het modelformulier ontbinding of herroeping (bijlage).

Teruglevering van elektriciteit en terugleververgoeding

Indien u zelf elektriciteit opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen), dan kunt u deze elektriciteit direct gebruiken. Het gedeelte van de elektriciteit dat u niet meteen gebruikt, levert u terug aan het openbare net via uw aansluiting. U mag de door u verbruikte elektriciteit tegen de door u teruggeleverde elektriciteit tegen elkaar wegstrepen op jaarbasis ("salderen") tegen hetzelfde tarief als het tarief dat u betaalt voor de levering van elektriciteit per eenheid kWh (inclusief btw, opslag duurzame energie en energiebelasting). Saldering vindt plaats door middel van de jaarnota.

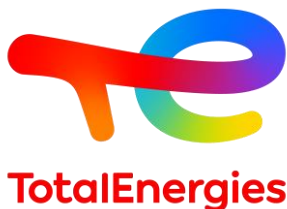
Indien u meer elektriciteit opwekt dan u verbruikt, dan ontvangt u hiervoor een vergoeding. Deze vergoeding heeft dezelfde hoogte als het tarief dat u betaalt voor de levering van elektriciteit per eenheid kWh (incl. btw en excl. energiebelasting, opslag duurzame energie).

Netbeheerkosten

Voor het in stand houden van uw aansluiting evenals voor transport in het regionale transportnetwerk gaat u een aansluit- en transportovereenkomst met uw regionale netbeheerder aan. TotalEnergies regelt dit

Postadres: Postbus 91403 – 2509 EA - Den Haag – Nederland
Website : www.energie.totalenergies.nl

TotalEnergies Power & Gas Nederland B.V.
Prinses Beatrixlaan 5 – 2596 AK - Den Haag - Nederland
BTW: NL851738205B01 – KvK-nummer: 55495605



voor u. Deze aansluit- en transportovereenkomst wordt als bijlage toegevoegd bij de bevestigingsbrief van TotalEnergies. De (gereguleerde) netbeheerkosten voor bovengenoemde diensten worden door TotalEnergies namens de betreffende regionale netbeheerder 1-op-1 aan u doorbelast. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website <https://www.energie.totalenergies.nl/toeslagen>.

Looptijd

Het contract wordt aangegaan voor een vaste periode zoals beschreven bij "Gewenste Looptijd".

Start levering

De levering start aansluitend op het moment dat uw contract met uw oude leverancier rechtsgeldig eindigt dan wel op de datum die u ons als gewenste startdatum heeft opgegeven. In de bevestigingsbrief wordt u geïnformeerd over de exacte ingangsdatum van het contract. U bent als klant verantwoordelijk voor de beëindiging van het contract met uw oude leverancier. Tenzij u TotalEnergies binnen 14 dagen na de ondertekening van dit Vaste Prijs Contract anders instrueert, zal TotalEnergies het contract met uw oude leverancier opzeggen, opdat TotalEnergies de levering van aardgas en/of elektriciteit op het in de vorige alinea bedoelde kan laten aanvangen.

Meetverantwoordelijkheid

De kosten voor meetverantwoordelijkheid zijn opgenomen in de leveringstarieven.

Betalingsvoorwaarden

U kunt de verschuldigde vergoedingen, termijnbedragen en kosten aan TotalEnergies voldoen middels een automatische incasso of een bankoverschrijving. Bij automatische incasso is TotalEnergies, nadat u het SEPA formulier heeft ondertekend, gemachtigd om de verschuldigde bedragen automatisch van uw bank- en of girorekening te incasseren op een door TotalEnergies aangegeven tijdstip in lijn met de betalingstermijn. In regel zal dit plaatsvinden in de periode van omstreeks de 1e tot en met de 10e werkdag van de maand. Betalen via automatische incasso brengt geen extra kosten met zich mee. Wilt u gebruik maken van een bankoverschrijving op basis van een factuur dan zijn de extra kosten € 2,50 per nota exclusief BTW (€ 3,03 per nota inclusief BTW).

Niet tijdig voldoen van verschuldigde bedragen

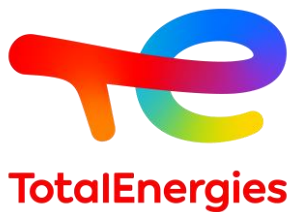
U ontvangt een aanmaning als een factuur niet tijdig is voldaan. U betaalt de volgende kosten wanneer u uw betalingsverplichting binnen 14 dagen na ontvangst van de aanmaning alsnog niet nakomt. Voor elke factuur mag TotalEnergies een wettelijke vergoeding voor incassokosten vorderen met een minimum van € 40,-. De staffels ten aanzien van incassokosten zien er als volgt uit:

Hoofdsom	Percentage ten hoogste	Vergoeding
Over de eerste € 2.500,-	15%	Minimaal € 40,-
Over de volgende € 2.500,-	10%	
Over de volgende € 5.000,-	5%	
Over de volgende € 190.000,-	1%	
Over het meerdere	0,5%	Maximaal € 6.775,-

TotalEnergies stuurt een 2^{de} aanmaning met de berekenende incassokosten. Indien vervolgens nog niet binnen de daarin gestelde termijn is betaald, worden gerechtelijke incassomaatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht.

Postadres: Postbus 91403 – 2509 EA - Den Haag – Nederland
Website : www.energie.totalenergies.nl

TotalEnergies Power & Gas Nederland B.V.
Prinses Beatrixlaan 5 – 2596 AK - Den Haag - Nederland
BTW: NL851738205B01 – KvK-nummer: 55495605



Betalingstermijn

De betalingstermijn bedraagt 10 dagen na factuurdatum.

Dit Vaste Prijs Contract wordt aangegaan voor een vaste periode. Voor afloop van de vaste periode zal TotalEnergies een nieuw contractvoorstel doen. In het geval u het verlengingsvoorstel niet uitdrukkelijk aanvaardt, en ook geen nieuwe overeenkomst met een andere leverancier hebt gesloten, wordt na ommekomst van de vaste periode de levering voortgezet voor onbepaalde tijd. Ingeval van verlenging van dit contract conform het bepaalde in de vorige volzin, zal TotalEnergies u uiterlijk 7 dagen voor afloop van de vaste periode informeren over de tarieven die gelden voor dat contract voor onbepaalde tijd.

Beëindiging contract en opzegvergoeding

Dit Vaste Prijs Contract mag worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

In het geval van tussentijdse opzegging van dit contract gedurende de initiële periode van de overeenkomst, zal TotalEnergies een opzegvergoeding bij u in rekening brengen. De opzegvergoeding bedoeld in de vorige volzin bedraagt 15% van de resterende waarde van het contract met minimaal 100 Euro per niet uitgediend jaar van de overeengekomen looptijd van het contract.

Indien en voor zover TotalEnergies u onder het contract zowel gas als elektriciteit levert, is TotalEnergies gerechtigd bij voortijdige beëindiging van het contract met betrekking tot de levering van zowel elektriciteit als gas (steeds) een afzonderlijke opzegvergoeding te rekenen in overeenstemming met het bepaalde in de vorige alinea. Overigens zal TotalEnergies geen opzegvergoeding rekenen in geval van beëindiging van het contract in de periode van twee weken voor tot twee weken nadat het contract afloopt. Wanneer u de opzegging niet via uw nieuwe leverancier laat doen, maar zelf wenst op te zeggen, dan kunt u dit doen door een brief te sturen naar postbus 91403, 2509 EA Den Haag of een e-mail te sturen naar service@totalenergies.com onder vermelding van uw klantnummer. Indien TotalEnergies geheel of gedeeltelijk een boetevergoeding van uw vorige leverancier heeft voldaan of aan u heeft vergoed als onderdeel van het (aangaan van het) contract, is TotalEnergies gerechtigd bij voortijdige beëindiging van het contract het bedrag van de door TotalEnergies betaalde (gedeelte van de) boetevergoeding bij u terug te vorderen.

Privacy

TotalEnergies verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Uw gegevens gebruiken wij voor het accepteren van uw aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Als u geen prijs stelt op informatie over producten en diensten, kunt u dit kenbaar maken aan TotalEnergies via de op de website <https://www.energie.totalenergies.nl/privacy> genoemde wijze.

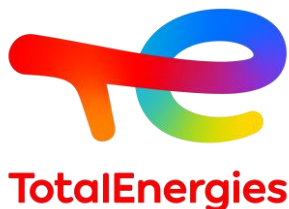
TotalEnergies vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u continu te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Vaste Prijs Productvoorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten.

Wijziging productvoorwaarden

TotalEnergies heeft te allen tijde het recht om deze productvoorwaarden te wijzigen. Ook is TotalEnergies gerechtigd de tarieven eenzijdig te wijzigen als gewijzigde wet- en regelgeving of overheidsmaatregelen daartoe aanleiding geven. TotalEnergies zal u in dat geval hierover ten minste tien kalenderdagen voor de wijziging (schriftelijk of digitaal) informeren. U bent dan gerechtigd uw Vaste Prijs Contract voor onbepaalde tijd te beëindigen. Het voorgaande geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.

Postadres: Postbus 91403 – 2509 EA - Den Haag – Nederland
Website : www.energie.totalenergies.nl

TotalEnergies Power & Gas Nederland B.V.
Prinses Beatrixlaan 5 – 2596 AK - Den Haag - Nederland
BTW: NL851738205B01 – KvK-nummer: 55495605



KWALITEITSCRITERIA TOTALENERGIES

TotalEnergies vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u continu te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, deze kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten.

Uw rekeningen en betalen

Na uw overstap naar TotalEnergies ontvangt u binnen 8 weken na de start van de energielevering door TotalEnergies informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag.

Minimaal één 1 keer per jaar ontvangt u een (jaar)afrekening van TotalEnergies. U hebt dan een duidelijk overzicht van uw jaarlijkse energieverbruik en kosten gerelateerd aan de energielevering.

U ontvangt van TotalEnergies de jaarafrekening ieder jaar in dezelfde maand. TotalEnergies mag hier maximaal 8 weken van afwijken, behoudens bijzondere omstandigheden (zoals een verhuizing).

U ontvangt van TotalEnergies binnen 6 weken na uw verhuisdatum een eindafrekening aangaande het verbruik op uw oude adres wanneer u 14 dagen vóór de sleuteloverdracht uw verhuizing aan TotalEnergies meldt en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden doorgeeft.

U ontvangt van TotalEnergies binnen 8 weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag wanneer u 14 dagen vóór de sleuteloverdracht uw verhuizing aan TotalEnergies doorgeeft.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met TotalEnergies ontvangt u binnen 6 weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening.

SEPA machtiging / Automatische incasso

Het nummer van de machtiging is gelijk aan het klantnummer dat ook wordt vermeld op de factuur en met de Identificatiecode van Incassant: NL88ZZZ554956050000. U heeft onder meer het recht op terugboeking door uw bank conform de met uw bank overeengekomen voorwaarden. Een verzoek tot terugboeking moet ingediend worden binnen 8 weken vanaf de datum waarop uw rekening werd gedebiteerd.

N.B.: Uw rechten met betrekking tot de hierboven genoemde machtiging worden uiteengezet in een toelichting die u via uw bank kunt verkrijgen.

Bankoverschrijving

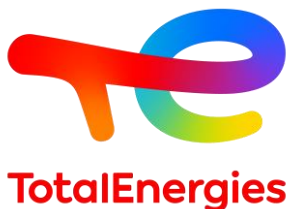
Indien u gebruik wenst te maken van de optie 'Bankoverschrijving', brengen wij per nota € 2,50 exclusief BTW (€ 3,03 per nota inclusief BTW) in rekening. Deze kosten worden weergegeven op de jaarafrekening of op de eindnota na einde levering.

Uw vragen, suggesties, klachten en geschillen

Wij streven er naar dat u tevreden bent over onze dienstverlening, echter mocht er onverhoopt iets mis zijn dan willen wij graag samen met u tot een oplossing komen. Voor al uw vragen en klachten kunt u ons telefonisch, schriftelijk of via internet bereiken. Heeft u suggesties hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren dan vernemen wij dat uiteraard ook graag.

Postadres: Postbus 91403 – 2509 EA - Den Haag – Nederland
Website : www.energie.totalenergies.nl

TotalEnergies Power & Gas Nederland B.V.
Prinses Beatrixlaan 5 – 2596 AK - Den Haag - Nederland
BTW: NL851738205B01 – KvK-nummer: 55495605



TotalEnergies klantenservice

De klantenservice van TotalEnergies is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur via 088-3345055 (lokaal tarief). Per chat van 7.00 tot 23.00, 7 dagen per week en per e-mail op service@totalenergies.com. Voor vragen en/of klachten kunt u ook terecht op onze website: www.energie.totalenergies.nl/contact. Brieven kunt u sturen naar het volgende postbusnummer: Postbus 91403, 2509 EA Den Haag.

Klachtentraject

Mocht u een klacht hebben, dan kunt u deze indienen bij de klantenservice. U ontvangt altijd binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht een bevestiging. U ontvangt van TotalEnergies gegarandeerd een voorstel voor een oplossing binnen 14 werkdagen na ontvangst van uw klacht.

Bent u van mening dat TotalEnergies uw klacht niet goed heeft behandeld?

U kunt in dat geval contact opnemen met de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Energie en Water voor zover het een geschil betreft over de totstandkoming of uitvoering van dit Vaste Prijs Contract, of de bedragen die TotalEnergies voor de regionale netbeheerder factureert. Voor meer informatie kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl. Een geschil met betrekking tot de nakoming van de code Telemarketing, Code Verspreiding Reclame via E-mail of Code Brievenbusreclame, Huissampling en Direct Response Advertising (CBR) van de Nederlandse Reclame Code (www.reclamecode.nl), kunt u aanhangig maken bij de Stichting Reclame Code. Uiteraard kunt u ieder geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

TotalEnergies is aangesloten bij de Gedragscode Consument en Energieleverancier (te raadplegen via <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2018-02/gedragscode-consument-en-energieleverancier-2015.pdf>).

Overheidsheffingen	Verbruik	Energiebelasting incl. BTW	Opslag Duurzame Energie incl. BTW
Gas	0-170.000 m ³	€ 0,40301 p/m ³	€ 0,09378 p/m ³
Elektriciteit	0-10.000 kWh	€ 0,11822 p/kWh	€ 0,03303 p/kWh
	10.000-50.000 kWh	€ 0,06150 p/kWh	€ 0,04538 p/kWh
	50.000- 10.000.000 kWh	€ 0,01637 p/kWh	€ 0,02481 p/kWh

Postadres: Postbus 91403 – 2509 EA - Den Haag – Nederland
Website : www.energie.totalenergies.nl

TotalEnergies Power & Gas Nederland B.V.
Prinses Beatrixlaan 5 – 2596 AK - Den Haag - Nederland
BTW: NL851738205B01 – KvK-nummer: 55495605