

1. Energielivering

Deze productvoorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tot levering van gas en/of groene elektriciteit aan kleinverbruikers door ENGIE Nederland Retail BV (hierna te noemen ENGIE). Nadat u van ENGIE de schriftelijke bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen, heeft u 14 kalenderdagen de mogelijkheid om gebruik te maken van uw herroepingsrecht en af te zien van de overeenkomst.

2. Leveringskosten en betaling

2.1. Vast tarief

De kosten voor de levering van elektriciteit en/of gas (de leveringskosten per kWh en m³) gaan in vanaf de startdatum van levering, staan vast gedurende de looptijd van uw overeenkomst en zijn niet onderhevig aan prijswijzigingen.

2.2. Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden verbonden aan het leveren van energie zijn als volgt: voor de betaling van termijnbedragen en afrekeningen kan de klant kiezen tussen automatische incasso, een maandelijks acceptgiro of periodieke overboeking via eigen bank. Heeft de klant niet aangegeven via automatische incasso of periodieke overboeking te willen betalen, dan worden acceptgiro's toegezonden. Voor betaling met acceptgiro worden administratiekosten in rekening gebracht van € 2,- (incl. btw) per acceptgiro. Bij niet-tijdige betaling kunnen incassokosten in rekening worden gebracht conform de Wet Incassokosten. Dat is over de eerste € 2.500,00 van de vordering 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 40,00. Meer informatie en incassokosten bij een hogere hoofdsom vindt u op www.engie-energie.nl/incassobeleid.

3. Looptijd en opzegging

De overeenkomst wordt aangegaan voor de afgesproken looptijd. De looptijd gaat in vanaf de datum van start levering (zie 3.1).

3.1. Start levering

In uw overeenkomst vindt u de startdatum van levering.

3.2. Beëindiging overeenkomst

Deze overeenkomst kunt u beëindigen door opzegging bij ENGIE of via uw nieuwe leverancier. Verbreekt u de overeenkomst voordat de initiële looptijd is verstreken, dan kan ENGIE opzegkosten in rekening brengen. De kosten zijn per opgezegd product bij een resterende looptijd van:

a. minder dan 1,5 jaar	€ 50	per product
b. tussen de 1,5 en 2 jaar	€ 75	per product
c. tussen de 2 en 2,5 jaar	€ 100	per product
d. meer dan 2,5 jaar	€ 125	per product

Alleen als in uw overeenkomst expliciet de speciale voorwaarde 'Altijd kosteloos opzeggen' is opgenomen, brengt ENGIE geen opzegkosten in rekening.

3.3. Einde looptijd overeenkomst

Voor de afloop van deze overeenkomst ontvangt u een verlengingsvoorstel van ENGIE. Accepteert u het verlengingsvoorstel, dan gelden de leveringskosten en de opzegtermijn van het verlengingsvoorstel. Accepteert u het verlengingsvoorstel niet, dan wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met een overeenkomst ENGIE Modelcontract voor onbepaalde tijd. Opzegging van de stilzwijgend verlengde overeenkomst is kosteloos en de opzegtermijn bedraagt 30 dagen.

4. Privacy

ENGIE vraagt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Uw gegevens worden door ENGIE vastgelegd en gebruikt voor werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om u te informeren over relevante producten en diensten van ENGIE. Stelt u geen prijs op deze informatie, dan kunt u dat telefonisch doorgeven via (088) 444 66 66 (lokaal tarief), per email op klantenservice.nl@engie.com of schriftelijk aan ENGIE, Postbus 10087, 8000 GB Zwolle.

5. Voorwaarden

Op de overeenkomst zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- de Algemene Voorwaarden ENGIE Nederland Retail BV voor de levering van gas en elektriciteit aan kleinverbruikers (versie 2017)
- deze Productvoorwaarden ENGIE Helder (versie 2017.2)
- de Kwaliteitscriteria
- het tarievenblad.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Productvoorwaarden ENGIE Helder (versie 2017.2) en de Algemene Voorwaarden (versie 2017), geldt hetgeen is vermeld in de Productvoorwaarden ENGIE Helder (versie 2017.2).

Onder voorbehoud van druk- en zetfouten

www.engie-energie.nl

ENGIE Nederland Retail B.V., Grote Voort 291, 8041 BL Zwolle
Handelsregister Zwolle 05082820 - BTW-nr. NL817281757B01 -
IBAN NL54 INGB 0661 9012 46 - BIC INGBNL2A

Voorwaarden voor boetevergoeding (versie 2017.1)

1. Brengt de laatst voorgaande leverancier u per beëindigd product (gas of elektriciteit) een opzegvergoeding in rekening, dan zal ENGIE deze opzegvergoeding(en) in sommige gevallen aan u vergoeden. Wanneer u gekozen heeft voor een ENGIE product met een looptijd van 1 jaar wordt de opzegvergoeding van uw vorige leverancier niet vergoed. Kiest u voor een ENGIE product met een looptijd van 2 jaar dan vergoeden wij de opzegvergoeding tot maximaal € 75 per product. Heeft u gekozen voor een ENGIE product met een looptijd van 3 jaar of langer, dan vergoeden wij de opzegvergoeding tot maximaal € 125 per product.
U heeft recht op vergoeding van voornoemde opzegvergoeding indien u een overeenkomst met ENGIE sluit op basis waarvan de levering van een product elektriciteit en/of gas door ENGIE gedurende minimaal 12 maanden onafgebroken plaatsvindt na aanvaarding van het actieaanbod. Let wel, ENGIE zal niet overgaan tot vergoeding van door de oude leverancier in rekening gebrachte vergoedingen voor ontvangen welkomstcadeaus, dan wel ontvangen entreekortingen.
2. U kunt voor terugbetaling van de door uw laatst voorgaande leverancier in rekening gebrachte opzegvergoeding(en) een schriftelijk verzoek indienen bij ENGIE (Postbus 10087, 8000 GB Zwolle of klantenservice.nl@engie.com). Hiervoor dient u een kopie van de eindafrekening/opzegvergoeding van uw oude energieleverancier en uw rekeningnummer (IBAN) naar ENGIE op te sturen. Beëindigt u de leveringsovereenkomsten gas en elektriciteit bij twee verschillende leveranciers en brengen deze allebei afzonderlijk een opzegvergoeding in rekening, dan dient u twee eindfacturen in te dienen bij ENGIE. U kunt deze eindfacturen binnen 12 maanden na uw overstap naar ENGIE toesturen.
3. ENGIE zal binnen 12 weken de te vergoeden opzegvergoeding –tot het maximum zoals genoemd in artikel 1- verrekenen. U vindt de opzegvergoeding op de factuur onder de naam "Overstapkorting".
4. U kunt slechts éénmalig per beëindigd product een verzoek indienen tot vergoeding van de door uw laatst voorgaande leverancier in rekening gebrachte opzegvergoeding. Als ENGIE vaststelt dat er ten aanzien van de uitbetaling van de opzegvergoeding fraude wordt gepleegd of daartoe gegronde vermoedens heeft, vervalt de aanspraak op uitbetaling van de opzegvergoeding en behoudt ENGIE zich het recht voor een reeds uitbetaalde opzegvergoeding terug te vorderen.
5. Wanneer u gebruik maakt van de mogelijkheid om de door uw oude leverancier in rekening gebrachte opzegvergoeding(en) te verhalen op ENGIE, zoals beschreven in deze voorwaarden, vervalt uw eventuele recht op het voortijdig boetevrij opzeggen van uw huidige contract bij ENGIE. ENGIE is gerechtigd om bij voortijdige beëindiging een opzegvergoeding in rekening te brengen per product en ENGIE behoudt zich daarnaast het recht voor om een reeds uitbetaalde opzegvergoeding terug te vorderen zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 van de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders zoals laatstelijk gewijzigd op 26 maart 2013 (ACM).

Onder voorbehoud van druk- en zetfouten