

Productvoorwaarden Kwiek Energie Dynamisch

1. Energielevering

1.1. Disclaimer energielevering

Noord Energie KZ B.V. handelend onder de naam Kwiek Energie KV, gevestigd te Steenwijk, KvK-nummer 70253234 en kantoorhoudende te (8332JZ) Steenwijk aan Oostermeentherand 2E, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar (middelijk) bestuurder, (hierna: "Kwiek Energie KV" of "Wij").

1.2 Samenstelling en herkomst energie

Kwiek Energie Dynamisch bestaat voor 100% uit groene stroom opgewekt uit een samenstelling van duurzame en hernieuwbare energiebronnen, zoals zon en wind. De herkomst is Nederlands. Het gas wordt gewonnen uit fossiele bronnen. De herkomst is jaarlijks achteraf terug te zien in het stroometiket. Bekijk het stroometiket op www.kwiekenergie.nl/kv

2. Tarieven en betaling

2.1. Betaling termijnbedragen en jaarnota

Je betaalt iedere maand een termijnbedrag. Eenmaal per jaar krijg je een jaarnota. Op deze jaarnota verrekenen wij jouw verbruik met de door je betaalde termijnbedragen. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op je verbruik in het voorgaande jaar, de leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven van het komende jaar.

2.2. Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden verbonden aan het leveren van energie zijn als volgt. Alle door jou verschuldigde vergoedingen, termijnbedragen en kosten moeten bij vooruitbetaling en via automatische incasso of handmatige overboeking worden voldaan. Indien je hebt gekozen voor automatische incasso, heb je Kwiek Energie KV (tot wederopzegging) gemachtigd om de kosten voor de levering van stroom en/of gas en de kosten in verband met aansluiting en transport van je netbeheerder automatisch van je bankrekening af te schrijven. Indien je niet akkoord gaat met enige op grond van deze machtiging verrichte boeking heb je het recht binnen 8 weken opdracht te geven tot terugstorting. Kwiek Energie KV is gerechtigd bij betaling anders dan via automatische incasso extra kosten in rekening te brengen.

2.3. Uitblijven van betalingen

Als je niet op tijd hebt betaald, ontvang je eerst een betaalherinnering. Deze betaalherinnering is kosteloos, tenzij je een betaling terugstort (storneert) of als er een automatische incasso mislukt doordat je onvoldoende saldo hebt. In dit geval stuurt Kwiek Energie KV je een verzoek om de betaling alsnog te voldoen, waarbij we een bedrag van € 2,50 inclusief btw aan administratiekosten in rekening brengen. Deze administratiekosten dien je dan gezamenlijk met de openstaande factuur te voldoen. Als je binnen 14 dagen, de betaaltermijn van de eerste herinnering, je betalingsverplichting alsnog niet nakomt, betaal je de volgende kosten: Aanmaning van een niet betaalde nota: dit betreft 15% van het aan Kwiek Energie KV verschuldigde bedrag, met een minimumbedrag van € 40,00. Als een vordering ter incasso wordt overgedragen aan een derde partij, kan

deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtelijke kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtelijke kosten per nota.

2.4. Kredietwaardigheidscontrole

Nadat je contract met Kwiek Energie KV is getekend, voert Kwiek Energie KV een kredietwaardigheidscontrole uit om te controleren of het aannemelijk is dat je als klant van Kwiek Energie KV in staat bent om je financiële verplichtingen te voldoen. Deze controle wordt uitgevoerd door een daartoe gespecialiseerd bureau, altijd met inachtneming van je privacy. Uit deze controle kan blijken dat we vanuit onze risicobeheersingskaders aandacht moeten besteden aan jouw kredietwaardigheid. Als gevolg hiervan kan Kwiek Energie KV (een van) de volgende acties ondernemen:

1. Betaling van een waarborgsom. Kwiek Energie KV kan je verzoeken om een waarborgsom te betalen voordat jouw contract met Kwiek Energie KV start. De hoogte van deze waarborgsom is afhankelijk van jouw energiecontract en jouw geschatte verbruik. Indien je de waarborgsom niet kan of niet wil betalen voordat je energiecontract start, is Kwiek Energie KV gerechtigd om jouw contract niet te accepteren en de energielevering derhalve niet te starten. Als hier sprake van is, ontvang je hier altijd bericht van.
 - a. Een jaar nadat de energielevering door Kwiek Energie KV is gestart, wordt de waarborgsom met je verrekend op de jaarnota. Indien jouw energiecontract binnen een jaar stopt, wordt de waarborgsom op de eindnota met je verrekend. Dit gebeurt alleen als alle termijnbedragen door jou aan ons zijn betaald. Indien één of meerdere termijnbedragen nog niet zijn betaald, mag Kwiek Energie KV de waarborgsom gebruiken om één of meerdere openstaande termijnbedragen te voldoen. Het eventuele resterende bedrag wordt vervolgens alsnog met je verrekend op de eind- of jaarnota.
2. Afwijzing van het energiecontract. Kwiek Energie KV kan ook direct besluiten om jouw energiecontract met Kwiek Energie KV als gevolg van de kredietwaardigheidscontrole niet te accepteren. Als hier sprake van is, ontvang je hier altijd bericht van.

2.5. Heffingen en belastingen

De overheid kan de heffingen en BTW op elektriciteit en gas wijzigen tijdens de looptijd van je Leveringsovereenkomst. Deze wijzigingen berekenen wij aan je door. Verder mogen wij jouw tarieven wijzigen:

- als de landelijke of regionale Netbeheerder haar tarieven wijzigt (dit doen we middels jaarlijkse herijking);
- als de marktprijzen voor energie gerelateerde producten (zoals GVO's e.d.) wijzigen (dit doen we middels jaarlijkse herijking);
- als de bron die de groothandelsprijzen publiceert die van toepassing zijn op de afrekening niet meer (frequent genoeg), of niet adequaat genoeg publiceert, zullen wij een nieuwe prijsbron vaststellen.
- vanwege een overheidsmaatregel.

3. Looptijd en opzegging

Het contract wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

3.1. Start levering

De levering start op de datum die je aan ons als gewenste startdatum hebt opgegeven. In de bevestigingsbrief wordt de overeengekomen startdatum bevestigd.

3.2. Bedenktijd

Je hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te annuleren. De bedenktijd eindigt 14 dagen na ontvangst van je bevestigingsbrief.

Om gebruik te maken van je recht op bedenktijd, kun je ons telefonisch bereiken via 085-0606644, per mail via service@noordenergie.nl, klantenservice@kwiekenergie.nl of per post door het bijgevoegde 'Modelformulier voor ontbinding/herroeping' te versturen naar Kwiek Energie KV, Oostermeentherand 2^e 8332JZ Steenwijk

Om van de bedenktijd gebruik te maken volstaat het om je mededeling betreffende je annulering te verzenden voordat de bedenktijd eindigt.

Leveringskosten na start levering indien je gebruik maakt van de bedenktijd

Wanneer je tijdens de bedenktijd gebruik maakt van je wettelijk recht de overeenkomst te annuleren nadat de levering is begonnen, ben je voor het reeds geleverde een vergoeding verschuldigd op voorwaarde dat je:

- uitdrukkelijk, en, indien de overeenkomst buiten de verkoopprijs is gesloten, schriftelijk of op andere duurzame gegevensdrager, hebt verzocht om tijdens de bedenktijd met levering te beginnen; en
- bent geïnformeerd over het feit dat je de kosten voor levering moet betalen als je besluit gebruik te maken van je recht op bedenktijd.

3.3. Beëindiging contract

- Dit contract kunt je beëindigen door opzegging bij Kwiek Energie of via je nieuwe leverancier.
- Opzegging is altijd kosteloos
- Wij hanteren geen opzegtermijn bij Kwiek Energie Dynamisch
- Wanneer je de opzegging niet via je nieuwe leverancier laat doen, maar zelf wenst op te zeggen, dan kun je dit doen per e-mail door een e-mail te sturen naar klantenservice@kwiekenergie.nl of per post door een opzeggingsbrief te versturen naar Kwiek Energie KV, Oostermeentherand 2^e, 8332JZ, Steenwijk

4. Privacy

Kwiek Energie KV verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Je gegevens gebruiken wij voor het accepteren van je aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, en risicobeheer. Wij gebruiken je gegevens ook voor e-mailberichten ter promotie van producten of diensten van Kwiek Energie KV. Dit doen wij alleen als wij je bij de aanvraag in de gelegenheid hebben gesteld aan te geven dat u geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van Kwiek Energie KV niet op prijs stelt, en je van deze gelegenheid geen gebruik hebt gemaakt. Wij zullen deze gegevens niet doorverkopen aan derden of e-mailberichten aan je versturen namens derden.

Kwiek Energie KV B.V. | Stavangerweg 13 9723JC Groningen | KvK: 97775261 | Btw: 868327913B01 | (+31) 050 206 40 44 | klantenservice@kwiekenergie.nl | www.kwiekenergie.nl/kv

Bij ieder bericht dat je van ons ontvangt zit een mogelijkheid om je af te melden. Dit kan via een afmeldlink in de mail of een verwijzing in het bericht naar een locatie op de website www.kwiekenergie.nl/kv waar je je kunt afmelden. Als je je hebt afgemeld zullen wij je niet meer benaderen met commerciële e-mailberichten.

4.1 Privacy en slimme meter

Vanwege het karakter van dynamische prijzen is een slimme meter verplicht. Uiteindelijk ben jij eigenaar van de slimme meter data. Daarom moet je ons toestemming geven om jouw slimme meter uit te lezen. Door ondertekening van jouw contract machtigt je Kwiek Energie KV om jouw slimme meter data uit te lezen.

Als na ondertekening van het contract blijkt dat je geen slimme meter hebt, dat jouw slimme meter uit staat of dat wij niet (langer) toestemming hebben om jouw slimme meter uit te lezen, vindt de verrekening plaats op basis van Kwiek Energie KV Flex. Ook vervallen de in- en verkoopvergoedingen zoals vermeld in de bevestigingsbrief. Met Kwiek Energie KV Flex betaal je dan iedere maand een vaste prijs die ten minste 30 kalenderdagen voorafgaand aan de maand door ons via Mijn Kwiek Energie KV Online wordt gecommuniceerd. Indien hier sprake van is, laten we dit altijd via email aan je weten.

Als je op een later moment tóch een uitleesbare slimme meter hebt, dan zetten we jouw contract niet automatisch om. Neem contact met ons op om je contract om te zetten.

5. Voorwaarden

Op het contract zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers;
- deze Productvoorwaarden Kwiek Energie KV Dynamisch; en
- onze Kwaliteitscriteria.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Productvoorwaarden Kwiek Energie KV en de Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is vermeld in de Productvoorwaarden Kwiek Energie KV Dynamisch.

6. Voorbehoud getoonde data mijn omgeving

Het kan door omstandigheden voorkomen dat er een verschil zit tussen de getoonde data in de mijn-omgeving en bedragen/verbruiken op termijnfacturen en/of jaar- of eindafrekeningen. In zulke gevallen geldt altijd dat de jaar of eindafrekening leidend is, of wanneer deze nog niet beschikbaar is, de termijnfacturen.



Algemene Voorwaarden (Bijlage B1)

Hier vind je de algemene voorwaarden: <https://kwiekenergie.nl/kv/algemene-voorwaarden/>

Kwaliteitscriteria (Bijlage B2)

Klanten zijn onmisbaar voor Kwiek Energie KV en wij geloven in lokale betrokkenheid. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze service en producten. Daarom werken wij samen met onze wederverkopers voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de klantvriendelijkheid. Deze kwaliteitscriteria gelden ook voor onze wederverkopers.

Facturatie

Voor de levering van stroom en gas betaal je maandelijks een voorschot, het termijnbedrag. Je dient ervoor te zorgen dat het termijnbedrag in lijn is met jouw energieverbruik. Als dit naar mening van Kwiek Energie KV niet zo is, dan is Kwiek Energie KV gerechtigd om het termijnbedrag voor je aan te passen.

Eens per jaar ontvang je een jaarnota: een duidelijk en compleet overzicht van alle kosten voor de aan jou geleverde producten en diensten. Het kan zijn dat je termijnbedrag nul of negatief is. In dat geval betalen we dit bedrag niet iedere maand uit, maar incasseren we een termijnbedrag van € 20 per maand. Het verschil wordt dan verrekend op je jaarnota. Indien je verhuist of overstapt naar een andere energieleverancier, ontvangt je, nadat de meterstanden bij Kwiek Energie KV binnen zijn, een eindnota. Zowel de jaarnota als de eindnota ontvang je zo snel mogelijk, uiterlijk binnen zes weken nadat de meterstanden zijn opgenomen.

Betaling

Betaling van de facturen kan plaatsvinden via automatische incasso of handmatige overboeking. Indien je gekozen hebt voor automatische incasso zal het termijnbedrag iedere maand rond de 24e aan je gefactureerd worden. Indien je gekozen hebt voor betaling door handmatige overboeking, brengt Kwiek Energie KV voor de verwerking daarvan € 4,00 per overboeking in rekening. De betaaltermijn bij handmatige overboeking is steeds 14 dagen na de factuurdatum.

Vragen, verzoeken en/of klachten

Mocht je naar aanleiding van onze dienstverlening vragen, verzoeken en/of klachten hebben, neem dan contact met Kwiek Energie KV of ons op via e-mail, telefoon of post.

Kwiek Energie KV is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 10:00 tot 17:00 uur op 050 – 2064044 en via e-mail op klantenservice@kwiekenergie.nl Of per brief naar Kwiek Energie KV, Oostermeentherand 2^e 8332JZ Steenwijk

Wij streven ernaar je vraag of verzoek via e-mail, telefoon of post binnen twee werkdagen te beantwoorden. Eventuele klachten vragen vaak om een (meer) inhoudelijke reactie, daarom hebben wij meer tijd nodig om daarop te reageren. Op eventuele klachten reageren wij in ieder geval binnen 10 werkdagen. Mochten wij zowel in het geval van een vraag of verzoek als in het geval van een klacht niet binnen de aangegeven termijn kunnen reageren, dan laten wij je dit altijd weten.



Geschillen

Indien je ontevreden bent met de wijze waarop Kwiek Energie KV je klacht heeft behandeld, kun je een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. Kwiek Energie KV is via de overkoepelende organisatie Energie Nederland aangesloten bij De Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissies vind je meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl/>. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070- 3105310.

Gedragscodes

Kwiek Energie KV is aangesloten bij een tweetal gedragscodes, namelijk de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 en de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012. Via de website <https://www.energie-nederland.nl/> kunt u beide gedragscodes inzien en downloaden

