

# Productvoorwaarden Hollands Flex Online Zakelijk met €250,- cashback

## HEM MKB Flexibel EuroWind & Gas

### Wat is HEM EuroWind?

HEM EuroWind is stroom, die volledig wordt opgewekt door windturbines in Europese windparken. Met EuroWind kies jij voor 100% groene stroom uit Europa middels de door HEM ingekochte Garanties van Oorsprong (GVO's).

### Wat is HEM Gas?

Dat is gas, gewonnen uit fossiele bronnen.

### Je overeenkomst

1. Je gaat een overeenkomst aan met HEM - een handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V. (hierna: 'HEM' of 'wij').
2. Je kunt je aanmelden voor deze overeenkomst als je de stroom en / of het gas uitsluitend zakelijk gebruikt. Je elektriciteitsaansluiting mag niet groter zijn dan 3\*80 ampère. De capaciteit van je gasaansluiting mag niet meer zijn dan 40 m<sup>3</sup> gas per uur.
3. U kunt de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging kosteloos annuleren binnen 14 dagen via het herroepingsformulier. Voor vragen over uw contract kunt u ons telefonisch op werkdagen bereiken van 9.00 – 13.00 uur via 020 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke kosten), bereikbaar op werkdagen.
4. De levering vindt niet eerder plaats dan na 14 dagen na bevestiging van de overeenkomst, tenzij je hier uitdrukkelijk (schriftelijk of op andere duurzame gegevensdrager) om verzoekt. In dat geval kun je in deze periode de overeenkomst nog wel annuleren, maar dan zullen wij je wel de afgesproken vergoeding voor de geleverde elektriciteit en gas in rekening brengen.
5. De overeenkomst loopt voor een onbepaalde tijd en heeft dus geen vaste einddatum. Deze looptijd gaat in op de eerste dag van levering van energie. De opzegtermijn van deze overeenkomst is 30 dagen.
6. Je machtigt HEM tot het opzeggen van het energiecontract bij uw huidige leverancier.

### Opzeggen en opzegvergoeding HEM

7. Voor de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 30 dagen. Omdat je een overeenkomst met HEM hebt voor onbepaalde tijd brengen wij je geen opzegvergoeding per energieproduct in rekening als je de overeenkomst opzegt.

### Compensatie opzegvergoeding huidige leverancier

8. Je huidige leverancier kan je een zakelijke opzegvergoeding in rekening brengen per energieproduct zoals overeengekomen met je huidige leverancier. Wij compenseren deze opzegvergoeding niet, tenzij dit specifiek met je is overeengekomen en je daarnaast hiertoe binnen 3 maanden na de start van de levering een aanvraag (Stroom en/of Gas) bij HEM heeft ingediend.

### Je leveringstarieven

9. De variabele leveringskosten (de tarieven per kWh en m<sup>3</sup>) behorende bij het Hem Zakelijk Flexibel contract worden door marktontwikkelingen beïnvloed.
10. HEM kan de variabele leveringskosten maandelijks aanpassen. Hierbij hanteert HEM de volgende criteria: 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, wijziging in de kostenstructuur van het product of wijzigingen in de algemene kostenstructuur. Daarnaast kunnen wijziging van wet en regelgeving en overheidsbesluiten leiden tot aanpassingen van de leveringskosten.
11. Bij onvoorziene wijzigingen in de marktomstandigheden kan HEM de leveringskosten ook op andere momenten aanpassen.
12. Bij wijzigingen word je tijdig, maar ten minste 30 dagen, voor de wijziging persoonlijk geïnformeerd over de nieuwe leveringskosten.
13. Ook bij onvoorziene tussentijdse wijziging als bedoeld in artikel 11 van deze Voorwaarden Hem Zakelijk Flexibel informeert HEM je hierover persoonlijk en tijdig, maar ten minste 30 dagen, voorafgaand aan de tariefwijziging.
14. De meest recente tarieven kan je altijd opvragen via bij onze Klantenservice via 020 225 9934 (je betaalt je gebruikelijke belkosten).
15. Je tarief per kWh stroom hangt af van je elektriciteitsmeter. Je betaalt het enkeltarief als je meter één (actief) telwerk heeft. Al het verbruik wordt tegen dezelfde prijs (het enkeltarief) afgerekend. Wanneer je een slimme meter hebt, betaal je voor het verbruik in de daluren het daltarief. De daluren zijn van 23.00 tot 7.00 uur, in het weekeinde en op de volgende feestdagen: 1 januari, 2e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. In de overige uren betaal je dan het normaal tarief. In delen van Brabant en Limburg beginnen de daluren op werkdagen om 21.00 uur. Dit is afhankelijk van je netbeheerder.
16. Voor gas betaal je een variabel leveringstarief per m<sup>3</sup> gas die je verbruikt. Het leveringstarief hangt onder andere af van je gasprofiel. Dit gasprofiel stelt je netbeheerder ieder jaar vast op basis van uw gasaansluiting en de hoeveelheid gas die je verbruikt.
17. Je betaalt per energieproduct vaste leveringskosten. Dit zijn de kosten ongeacht de hoogte van je verbruik. Tijdens de looptijd van je overeenkomst wijzigen deze vaste leveringskosten niet.
18. De overheid kan de heffingen en btw op stroom en gas wijzigen tijdens de looptijd van je overeenkomst. Ook kan de netbeheerder de tarieven wijzigen die wij namens de netbeheerder bij je in rekening brengen. Dit berekenen we aan je door.
19. Verder mogen wij de tarieven wijzigen indien gewijzigde wet- en regelgeving dan wel maatregelen vanuit overheidswege hier aanleiding toe geven.

### Terugleververgoeding en salderen

20. Indien je zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) wordt deze bij HEM tegen de afgenomen stroom weggestreepd. Dit heet salderen. Indien je in het contractjaar minder opwekt dan je verbruikt, ontvang je per saldo stroom van HEM en betaal je over dat verschil het variabele leveringstarief. Indien je in het contractjaar meer opwekt dan je verbruikt lever je per saldo netto terug. Dit heet netto teruglevering. Voor de netto teruggeleverde stroom (na saldering) ontvang je een

vergoeding van € 0,05 per kilowattuur (kWh). Dit is het kale terugleveringstarief conform de leveringsovereenkomst en is zonder energiebelasting, opslag duurzame energie- en klimaattransitie en btw. Ook dit variabele tarief kan wijzigen tijdens de looptijd van je overeenkomst.

21. Je tarief per netto teruggeleverde kWh stroom hangt niet af van je type elektriciteitsmeter (enkel of dubbel). HEM streept opgewekte energie weg tegen verbruikte energie, ongeacht het tijdstip van opwekking en verbruik. Je opgewekte en verbruikte stroom wordt dus niet apart gesaldeerd voor normaal- en daluren.

## Je betaling

22. Je kunt je factuur voor het termijnbedrag en jaar- of eindrekening uitsluitend betalen op die manieren die wij u ter beschikking stellen. Wij bieden je 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.

In beginsel worden alle betalingen geïnd met behulp van een automatische incasso machtiging waarvoor u HEM heeft gemachtigd. Als blijkt dat de door jou verleende automatische incasso door jou meerdere malen (twee of meer keer) wordt gestorneerd, en / of om andere redenen (twee of meer keer) niet wordt uitgevoerd, dan behouden wij ons het recht voor om verder af te zien van het incasseren van onze vorderingen met behulp van de verleende automatische incasso machtiging en in plaats daarvan andere betaalmethoden te introduceren, waaronder de aanbieding van een zg. payment link. Je verklaart zich bij voorbaat akkoord met het verlenen van medewerking aan de door ons aangeboden en / of aan te bieden betaalmethoden en het uitvoeren hiervan in het geval de inning van onze vorderingen met de automatische incasso (ongeacht de reden) niet mogelijk is gebleken en betaling ook anderszins uitblijft.

Je kunt tevens per maandelijkse iDEAL-factuur betalen, dan betaal je een vergoeding van € 0,35 per maand voor de service- en administratiekosten. Je betaalt enkele dagen voor de nieuwe maand

23. Je betaalt iedere maand een termijnbedrag. Eenmaal per jaar krijg je een jaarrekening. Op deze jaarrekening verrekenen wij je verbruik met de door jou betaalde termijnbedragen. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op je verbruik in de afgelopen periode, de temperaturen van een gemiddelde winter, de leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven van het komende jaar. Hierdoor is de kans klein dat je achteraf moet bijbetalen. Je kunt ons vragen je termijnbedrag aan te passen. In bijzondere situaties kunnen wij besluiten je termijnbedrag vaker dan één keer per jaar aan te passen.
24. Met jouw keuze om middels een automatisch incasso te betalen machtigt je HEM – dit is de handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V. - om doorlopende incasso-opdrachten te versturen naar jouw bank. Wij hanteren de standaard Europese incasso - SEPA. Dit kunnen wij op één van de onderstaande manieren doen:

### Direct

Naam: Allround Hollands Energie B.V.  
Adres: Grote Bickerstraat 74-78  
Postcode: 1013 KS  
Woonplaats: Amsterdam  
Land: Nederland  
Incassant ID: NL41ZZZ745139070000

Door te kiezen voor betaling middels automatisch incasso geeft u toestemming aan Allround Hollands Energie B.V. om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van Allround Hollands Energie B.V. Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

OF

### Via onze servicepartner I-Service

Naam: I-Service B.V.  
Postbus: 1079  
Postcode: 2266 AB  
Woonplaats: Leidschendam  
Land: Nederland  
Incassant ID: NL26ZZZ728984020000

Door te kiezen voor betaling middels automatisch incasso geeft u toestemming aan I-Service B.V. om doorlopende incasso-opdrachten - met een SEPA, doorlopende machtiging - te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van I-Service B.V. Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

OF

### Via onze servicepartner Mollie

Naam: Mollie B.V.  
Adres: Keizersgracht 126  
Postcode: 1015 CW  
Woonplaats: Amsterdam  
Land: Nederland  
Incassant ID: NL08ZZZ502057730000  
Kenmerk machtiging: Dit kenmerk vindt u terug op uw welkomstbrief

## Vermindering energiebelasting

25. Met je stroomtarief per kWh betaal je ook energiebelasting. Als je leveringsadres bestemd is om te wonen, werken of een andere verblijfsfunctie heeft, ontvangt je hierop korting. De hoogte hiervan wordt jaarlijks bepaald door de overheid. Als je bij ons aangeeft dat je leveringsadres een verblijfsfunctie heeft, wordt de door de overheid jaarlijks vastgestelde vermindering energiebelasting toegepast. In je maandelijkse termijnbedrag wordt rekening gehouden met deze belastingvermindering. Indien er geen stroomlevering heeft plaatsgevonden, dan wordt er geen energiebelasting geheven en bestaat er dus ook geen recht op belastingvermindering.
26. Is er geen sprake (meer) van een verblijfsfunctie? Geef dit direct aan ons door via +31 20 225 9934 (je betaalt je gebruikelijke belastingen). Als op een later moment blijkt dat je opgave niet juist is, kunnen wij hiervoor een fiscale naheffing ontvangen. De belastingvermindering, die aan je is verleend, vorderen wij dan van je terug en dragen wij af aan de Belastingdienst.
27. Is er toch sprake van een verblijfsfunctie, terwijl je eerder aangaf dat dit niet zo was? Geef dit dan ook direct aan ons door. Dan passen wij dit aan. Let op: voor het later

toepassen van deze belastingvermindering zijn wij afhankelijk van de Belastingdienst. Heb je teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij dit terugbetalen tot maximaal vijf jaar na het doorgeven aan de Belastingdienst.

28. Wij onderzoeken daartoe onder meer of de inning van door ons verzonden facturen met een Zakelijke Europese Incasso mogelijk is. Als een Zakelijke Europese Incasso mogelijk is ben jij bij voorbaat bereid om alle medewerking te verlenen aan de toepassing daarvan bij de uitvoering van onze leveringsovereenkomst. Dit houdt in dat jij daaraan zal meewerken onder meer door (digitale) ondertekening van het daarvoor bestemde Zakelijke Europese Incasso formulier en de registratie daarvan bij uw eigen bankrelatie.
29. Als door u geen medewerking wordt verleend aan de door ons geïntroduceerde betaalmethodes waaronder een automatische incasso machtiging (en indien en voor zover mogelijk de Zakelijke Europese Incasso machtiging), dan wel als sprake is van stopzetting, intrekking, stornering of andere beëindiging of belemmering van een verleende incasso machtiging en/of sprake is (geweest) van betalingsachterstanden, dan houden wij ons het recht voor de overeenkomst te beëindigen. Dit laatste zullen wij alleen doen nadat wij u de mogelijkheid hebben geboden de incasso machtiging alsnog te herstellen binnen een periode van 14 dagen. Als dit laatste niet tijdig is geschied en wij gegronde redenen aanwezig achten voor beëindiging van de overeenkomst dan mogen wij na afweging van alle betrokken belangen hiertoe overgaan. De daardoor veroorzaakte kosten en eventuele schade komen dan geheel voor uw rekening. In dergelijke gevallen kunnen wij eventuele voortzetting van de overeenkomst ook afhankelijk maken van een aanvullende zekerheidstelling zoals het stellen van een bankgarantie of borg.
30. Onderzoek zekerheidstelling en beëindiging  
In aanvulling op en/ of wijziging van eerdere of andere afspraken mogen wij voorafgaand en gedurende de looptijd van overeenkomst als wij daartoe in redelijkheid termen aanwezig achten en / of uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft op ieder moment (nader) onderzoek (laten) verrichten naar uw betalingsgedrag. Als de uitkomst van dergelijk onderzoek, uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft, u betalingsachterstanden heeft (gehad) en/ of als wij daartoe in redelijkheid termen aanwezig achten mogen wij van u - naar onze keuze - aanvullend een bankgarantie of een waarborgsom verlangen tot zekerheid van betaling van de op grond van de overeenkomst en/of deze voorwaarden verschuldigde bedragen. Als u daar niet mee instemt kunnen wij de overeenkomst beëindigen uiteraard nadat wij u een redelijke termijn hebben geboden en na afweging van alle betrokken belangen.

Op [HEM.nl/documenten](https://hem.nl/documenten) vind je de algemene voorwaarden en andere afspraken bij je overeenkomst. Je kunt deze voorwaarden ook opvragen bij onze Klantenservice via +31 20 225 9934 (je betaalt je gebruikelijke belkosten).

## Afspraken bij je overeenkomst

31. Op je overeenkomst zijn van toepassing:
- de leveringsovereenkomst;
  - de tarieven en kostenspecificatie;
  - deze Voorwaarden HEM Flexibel Zakelijk inclusief de HEM kwaliteitscriteria die hieronder staan.
  - de algemene voorwaarden HEM voor de levering van elektriciteit en gas aan zakelijke kleinverbruikers MKB;
- Daarnaast kunnen eventuele andere specifiek met je overeengekomen voorwaarden van toepassing zijn, zoals een compensatie voor de opzegvergoeding huidige leverancier, die in dat geval worden bijgevoegd en opgenomen in de overeenkomst.

## Kwaliteitscriteria

### Gedragscodes

- HEM is een handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V.
- Allround Hollands Energie B.V. is vergunninghoudende energieleverancier en is aangesloten bij de gedragscodes "Consument en Energieleverancier" en "Slimme Meters". Dit betekent voor jou dat: Wij onze uiterste best doen om je goed voor te lichten.
- Wij klanten op een goede en eerlijke manier benaderen.
- Wij een wisseling van leverancier voor jou op een zo goed mogelijke manier afwickelen.
- Wij verantwoord om gaan met meetgegevens van je slimme meter.

### Facturen & Betalen

- Je ontvangt van HEM minimaal één keer per paar jaar een duidelijk overzicht van jouw totale kosten en daadwerkelijke verbruik – de jaarafrekening. Deze afrekening wordt je elk jaar in dezelfde maand toegestuurd. Hiervan mogen wij maximaal zes weken afwijken.
- Iedere maand betaal je een termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het meest recente bekende jaarverbruik. Je kunt je termijnbedrag zelf aanpassen wanneer je energieverbruik wijzigt.
- Indien je ons hiervoor machtigt, betaal je bij HEM door middel van een maandelijks automatische incasso.
- Bij HEM is de eerste herinnering altijd kosteloos. Bij het uitblijven van een betaling sturen wij je een aanmaning en dragen we de vordering uiteindelijk over aan onze incassopartner. Deze stappen brengen wel kosten met zich mee, die op jou verhaald kunnen worden.

### Overstappen & Verhuizen

- Als je overstapt naar HEM ontvang je binnen acht weken informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- Na beëindiging van je contract met HEM ontvang je binnen zes weken een eindafrekening.
- Binnen acht weken na je verhuizing ontvang je informatie over de hoogte van het nieuwe maandelijks termijnbedrag.
- Uiterlijk zes weken na je verhuisdatum ontvang je van HEM een eindafrekening. Hiervoor dien je ons veertien dagen voor de verhuisdatum te hebben geïnformeerd, en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.
- Voor een correcte facturatie van je energieverbruik, vragen wij je om de meterstanden tijdig aan ons door te geven. Als

we niet over de meterstanden beschikken, maken we een inschatting van het verbruik. Hierdoor kan je jaarafrekening anders uitvallen dan verwacht.

### Vragen & Klachten

- Wij zetten ons in om ervoor te zorgen dat je honderd procent tevreden bent. Mochten we daar niet in slagen, dan zoeken we graag samen met jou naar een oplossing. Je kunt ons hiervoor bereiken via telefoon, internet of post.
- Onze klantenservice is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur op het telefoonnummer dat onderaan de pagina staat.
- Per email of per post kun je ons bereiken op de adressen die onderaan de pagina staan.
- Als je een klacht hebt ingediend, dan sturen wij je binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst van je klacht doet HEM een voorstel voor een oplossing.
- Indien het niet mogelijk is de klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden, informeren wij je hierover. Daarbij laten we je weten welke stappen wij ondernemen om de klacht alsnog af te handelen, en hoe lang we daarvoor nodig hebben.
- Als wij de klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, kun je dat aan ons laten weten. De bezwaarperiode is één maand na ontvangst van de door ons voorgestelde oplossing. Wij zullen je dan binnen tien werkdagen een nieuw voorstel doen.
- Wanneer je vindt dat wij de klacht niet goed hebben behandeld, dan kun je je wenden tot de Geschillencommissie voor Energie en Water. Meer informatie hierover vind je op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- Voor onafhankelijke en betrouwbare informatie over jouw rechten m.b.t. je leveringsovereenkomst kun je ook terecht op [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl).

### Verbruikskosten overzicht

- Als je een slimme meter hebt, ontvang je maandelijks een overzicht met je verbruik en hoe zich dit verhoudt tot andere huishoudens die overeenkomen met jouw situatie. Voor energiebesparende maatregelen kun je dan kijken op [www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl)