

# Productvoorwaarden Hollands Flex Online

## HEM EuroWind & Gas voor onbepaalde tijd

### Wat is HEM EuroWind?

HEM EuroWind is stroom, die volledig wordt opgewekt door windturbines in Europese windparken. Met EuroWind kiest je 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 de overeenkomst als je de stroom en het gas gebruikt voor huishoudelijke doeleinden. 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. Je kunt de overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst van de bevestiging kosteloos annuleren. Je hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan op de volgende manieren:
  - telefonisch via 020 225 9934 (je betaalt je gebruikelijke kosten), raadpleeg onze website voor de actuele openingstijden;
  - per post of per e-mail via het herroepingsformulier HEM dat je krijgt bij de bevestiging van je overeenkomst.
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 levering start aansluitend op het moment dat je contract met je oude leverancier rechtsgeldig eindigt of op de datum die je ons als gewenste startdatum heeft opgegeven. Het moment waarop de levering start wordt met je overeengekomen. In de bevestigingsbrief wordt de overeengekomen startdatum bevestigd.
6. 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.
7. Je machtigt HEM tot het opzeggen van het energiecontract bij je huidige leverancier.
11. 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.
12. Bij onvoorziene wijzigingen in de marktomstandigheden kan HEM de leveringskosten ook op andere momenten aanpassen.
13. Bij wijzigingen word je tijdig, maar ten minste 30 dagen, voor de wijziging persoonlijk geïnformeerd over de nieuwe leveringskosten.
14. Ook bij onvoorziene tussentijdse wijzigingen als bedoeld in artikel 12 van deze Productvoorwaarden HEM Flexibel informeert HEM je hierover persoonlijk en tijdig, maar ten minste 30 dagen, voor de tariefwijziging.
15. De meest recente tarieven kun je altijd opvragen via bij onze Klantenservice via 020 225 9934 (je betaalt je gebruikelijke belkosten).
16. Je tarief per kWh stroom hangt af van je elektriciteitsmeter. Je betaalt het enkeltarief als uw 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 normaltarief. In delen van Brabant en Limburg beginnen de daluren op werkdagen om 21.00 uur. Dit is afhankelijk van je netbeheerder.
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.

### Compensatie opzegvergoeding huidige leverancier

8. Je huidige leverancier kan je mogelijk een opzegvergoeding in rekening brengen van maximaal €125 per energieproduct. Wij compenseren deze opzegvergoeding niet.

### Opzegvergoeding HEM

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

### Je leveringstarieven

10. De variabele leveringskosten (de tarieven per kWh en m<sup>3</sup>) behorende bij deze overeenkomst worden door marktontwikkelingen beïnvloed.

### Terugleververgoeding en salderen

19. Indien je zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) wordt deze bij HEM tegen de afgenomen stroom weggestreepd. Dit heet salderen. Indien je in je contractjaar minder opwekt dan je verbruikt ontvangt je per saldo stroom van HEM en betaalt je over dat verschil het variabele leveringstarief. Indien je in je contractjaar meer opwekt dan je verbruikt lever je per saldo netto terug. Dit heet netto teruglevering. Voor de netto teruggeleverde stroom (na saldering) ontvangt je een vergoeding € 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.
20. Je tarief per netto teruggeleverde kWh stroom hangt niet af van je type elektriciteitsmeter (enkel of dubbel). HEM streepd 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

21. 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 aanbidding 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

22. 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.
23. 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

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan Mollie 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 Mollie 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. De door ons gekozen incassant en het kenmerk van de machtiging wordt voor de eerste incasso-opdracht aan u meegedeeld.

## Vermindering energielasting

24. Met je stroomtarief per kWh betaal je ook energielasting. Als je leveringsadres bestemd is om te wonen, werken of een andere verblijfsfunctie heeft, ontvang 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 energielasting toegepast. In je maandelijkse termijnbedrag wordt rekening gehouden met deze belastingvermindering. Indien er geen stroomlevering heeft plaatsgevonden, dan wordt er geen energielasting geheven en bestaat er dus ook geen recht op belastingvermindering.
25. Is er geen sprake (meer) van een verblijfsfunctie? Geef dit direct aan ons door via +31 20 225 9934 (je betaalt

- je gebruikelijke belkosten). 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.
26. 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.
27. 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.

## **Afspraken bij je overeenkomst**

28. Op je overeenkomst zijn van toepassing:
- de leveringsovereenkomst;
  - de tarieven en kostenspecificatie;
  - de algemene voorwaarden HEM voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers;
  - deze Productvoorwaarden HEM Flexibel inclusief de HEM kwaliteitscriteria die hieronder staan.

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.

Op [HEM.nl/documenten](http://HEM.nl/documenten) vind je deze voorwaarden. Je kunt deze voorwaarden ook opvragen bij onze Klantenservice via +31 20 225 9934 (je betaalt je gebruikelijke belkosten).

## Kwaliteitscriteria

### Gedragcodes

- HEM is een handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V.
- Allround Hollands Energie B.V. is vergunninghoudend energieleverancier en is aangesloten bij de gedragscodes "Consument en Energieleverancier" en de "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 afwikkelen.
- Wij verantwoord om gaan met meetgegevens van je slimme meter.

### Facturen & Betalen

- Je ontvangt van HEM minimaal één keer per jaar een duidelijk overzicht van jouw totale kosten en daadwerkelijke verbruik – de jaarafrekening. Deze afrekening word 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 jouw energieverbruik wijzigt.
- Indien je ons hiervoor machtigt, betaalt 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.

### 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 13:00 uur op onderstaand telefoonnummer.

- Per email of per post kun je ons bereiken op onderstaande gegevens.
- 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).

### Verbruiks kosten 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)