

## Productvoorwaarden Hollands Vast 3 jaar zekerheid met cashback HEM EuroWind & Gas vaste prijs en looptijd

### Wat is HEM EuroWind?

HEM EuroWind is stroom, die volledig wordt opgewekt door windturbines in Europese windparken. Met EuroWind kiest u 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.

### Uw overeenkomst

1. U gaat een overeenkomst aan met HEM - een handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V. (hierna: 'HEM' of wij').
2. U kunt zich aanmelden voor de overeenkomst als u de stroom en het gas gebruikt voor huishoudelijke doeleinden. Uw elektriciteitsaansluiting mag niet groter zijn dan 3\*80 ampère. De capaciteit van uw gasaansluiting mag niet meer zijn dan 40 m<sup>3</sup> gas per uur.
3. U kunt de overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst van de bevestiging kosteloos annuleren. U hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan op de volgende manieren:
  - telefonisch via 020 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke kosten), bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur;
  - per post of per e-mail via het 'Modelformulier voor annulering' dat u krijgt bij de bevestiging van uw overeenkomst (Zie herroepingsformulier HEM).
4. De levering vindt niet eerder plaats dan na 14 dagen na bevestiging van de overeenkomst, tenzij u hier uitdrukkelijk (schriftelijk of op andere duurzame gegevensdrager) om verzoekt. In dat geval kunt u in deze periode de overeenkomst nog wel annuleren, maar dan zullen wij u wel de afgesproken vergoeding voor de geleverde elektriciteit en gas in rekening brengen.
5. De overeenkomst heeft een vaste looptijd zoals overeengekomen op het contract. Deze looptijd gaat in op de startdatum levering. Voor de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 30 dagen.
6. Na de einddatum van de vaste looptijd van de overeenkomst wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. U krijgt dan HEM EuroWind Variabel en HEM Gas Variabel geleverd voor het variabele leveringstarief dat op dat moment geldt. Uw opzegtermijn na deze verlenging is 30 dagen.
7. U machtigt HEM tot het opzeggen van het energiecontract bij uw huidige leverancier.

### Compensatie opzegvergoeding huidige leverancier

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

### Opzegvergoeding HEM

9. Indien u opzegt gedurende de afgesproken contracttermijn dan bent u een opzegvergoeding verschuldigd aan HEM indien het tussen u en HEM afgesproken vaste tarief hoger is dan het tarief van het referentieproductaanbod. Het referentieproductaanbod is een overeenkomst met dezelfde kenmerken en looptijd als de lopende overeenkomst, maar het actuele tarief dat daarbij kan worden afgesproken kan hoger of lager zijn dan het vaste tarief dat u eerder voor de lopende overeenkomst met HEM heeft afgesproken.
10. De opzegvergoeding wordt bepaald door het verschil tussen het afgesproken vaste tarief en het tarief van het referentieproductaanbod te verminderen met de hoeveelheid stroom of gas die u in de resterende periode waarvoor het vaste tarief geldt zou hebben afgenomen indien u niet opzegt. Het tarief van het referentieproductaanbod kunt u vinden op uw persoonlijke mijnHEM-pagina.
11. De hoeveelheid stroom die u in de resterende periode waarvoor het vaste tarief geldt zou hebben afgenomen bepalen wij aan de hand van de standaardjaarafname en standaardjaarinvoeding, waarbij we rekening houden met het te salderen volume. Voor de hoeveelheid gas bepalen wij dit aan de hand van het standaardjaarverbruik. De actuele standaardjaarafname en standaardjaarinvoeding en het actuele standaardjaarverbruik verkrijgen wij uit het centraal aansluitingenregister (C-AR) van de netbeheerders. Bij het bepalen van de hoeveelheid stroom en gas houden wij met behulp van profielen rekening met de verwachte spreiding van de hoeveelheid over de tijd.
12. De berekende opzegvergoeding zal worden verlaagd als er sprake is van zodanige bijzondere omstandigheden dat het onevenredig is het berekende bedrag voor de opzegvergoeding in rekening te brengen. Hiervan is in ieder geval sprake bij overlijden en bij een overname van het leveringscontract door een nieuwe leverancier bij een faillissement.
13. Indien u gedurende de laatste zeven kalenderdagen van de periode waarvoor de vaste prijs geldt opzegt bent u geen opzegvergoeding verschuldigd.
14. U kunt ieder moment aan ons vragen om een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding te geven door een verzoek met de beoogde einddatum van de overeenkomst te zenden naar de klantenservice (klantenservice@hem.nl) of een verzoek in te dienen via mijnHEM.
15. In het geval wij van u een opzegging van de overeenkomst ontvangen of een mededeling krijgen dat er een wissel van leverancier zal plaatsvinden op de betreffende aansluiting dan krijgt u onmiddellijk de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding van ons te

horen. U ontvangt dan uiterlijk bij de eindafrekening de definitieve hoogte van de opzegvergoeding.

## Uw leveringstarieven

16. Voor stroom betaalt u een vast leveringstarief per kilowattuur (kWh). Dit tarief wijzigt niet tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst. Uw tarief per kWh stroom hangt af van uw elektriciteitsmeter. U betaalt het enkeltarief als uw meter één (actief) telwerk heeft. Al het verbruik wordt tegen dezelfde prijs (het enkeltarief) afgerekend. Wanneer uw een slimme meter heeft, betaalt u 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 betaalt u dan het normaalstarief. In delen van Brabant en Limburg beginnen de daluren op werkdagen om 21.00 uur. Dit is afhankelijk van uw netbeheerder.
17. U betaalt een vast leveringstarief per m3 gas die u verbruikt. Dit tarief wijzigt niet tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst.
18. U betaalt per energieproduct vaste leveringskosten. Dit zijn de kosten ongeacht de hoogte van uw verbruik. Tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst wijzigen deze vaste leveringskosten niet.
19. De overheid kan de heffingen en btw op stroom en gas wijzigen tijdens de looptijd van uw overeenkomst. Ook kan de netbeheerder de tarieven wijzigen die wij namens de netbeheerder bij u in rekening brengen. Dit berekenen we aan u door.
20. Wij mogen de tarieven uitsluitend wijzigen indien gewijzigde wet- en regelgeving dan wel maatregelen van overheidswege hier aanleiding toe geven.
21. U kunt het actuele tarief zien in mijnHEM of opvragen bij onze Klantenservice via +31 20 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten).

## Terugleververgoeding en salderen

22. Indien u zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) wordt deze bij HEM tegen de afgenomen stroom weggestreepd. Dit heet salderen. Indien u in uw contractjaar minder opwekt dan u verbruikt ontvangt u per saldo stroom van HEM en betaalt u over dat verschil het vaste leveringstarief. Indien u in uw contractjaar meer opwekt dan u verbruikt levert u per saldo netto terug. Dit heet netto teruglevering. Voor de netto teruggeleverde stroom (na saldering) ontvangt u 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 tarief wijzigt niet tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst.
23. Uw tarief per netto teruggeleverde kWh stroom hangt niet af van uw type elektriciteitsmeter (enkel of dubbel). HEM streepd opgewekte energie weg tegen verbruikte energie, ongeacht het tijdstip van opwekking en verbruik. Uw opgewekte en verbruikte stroom wordt dus niet apart gesaldeerd voor normaal- en daluren.

## Je betaling

18. 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

19. 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.
20. 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:	Barbara Strozziilaan 101-201
Postcode:	1083 HN
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: 1 015 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 meegegeeld.

## Vermindering energielasting

21. Met uw stroomtarief per kWh betaalt u ook energielasting. Als uw leveringsadres bestemd is om te wonen, werken of een andere verblijfsfunctie heeft, ontvangt u hierop korting. De hoogte hiervan wordt jaarlijks bepaald door de overheid. Als u bij ons aangeeft dat uw leveringsadres een verblijfsfunctie heeft, wordt de door de overheid jaarlijks vastgestelde vermindering

energielasting toegepast. In uw maandelijke 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.

22. Is er geen sprake (meer) van een verblijfsfunctie? Geef dit direct aan ons door via +31 20 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke belastingen). Als op een later moment blijkt dat uw opgave niet juist is, kunnen wij hiervoor een fiscale naheffing ontvangen. De belastingvermindering, die aan u is verleend, vorderen wij dan van u terug en dragen wij af aan de Belastingdienst.
23. Is er toch sprake van een verblijfsfunctie, terwijl u 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. Heeft u teveel energielasting betaald, dan kunnen wij dit terugbetalen tot maximaal vijf jaar na het doorgeven aan de Belastingdienst.
24. 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 uw overeenkomst

Op uw 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 Eurowind & Gas;
- de HEM kwaliteitscriteria

Daarnaast kunnen eventuele andere specifiek met u 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) vindt u deze voorwaarden. U kunt deze voorwaarden ook opvragen bij onze Klantenservice via +31 20 225 9934 (u betaalt uw gebruikelijke belastingen).

## Kwaliteitscriteria

### Gedragscodes

- 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 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 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)