

# Productvoorwaarden Zorgeloos

## Vast 1 jaar Zakelijk

### HollandsStroom EuroWind & Gas 1 jaar vast

#### Wat is HOLLANDSSTROOM EuroWind?

HOLLANDSSTROOM 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 HOLLANDSSTROOM ingekochte Garanties van Oorsprong (GVO's).

#### Wat is HOLLANDSSTROOM Gas?

Dat is gas, gewonnen uit fossiele bronnen.

#### Uw overeenkomst

1. U gaat een overeenkomst aan met HOLLANDSSTROOM - een handelsnaam van Allround Hollands Energie B.V. (hierna: 'HOLLANDSSTROOM' of 'wij').
2. U kunt zich aanmelden voor de overeenkomst als u de stroom en / of het gas uitsluitend zakelijk gebruikt. 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 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 085 051 68 20 (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 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 van 1 jaar. Deze looptijd gaat in op de door u gekozen startdatum. 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 HOLLANDSSTROOM MKB Eurowind Variabel en HOLLANDSSTROOM MKB Gas Variabel geleverd voor het variabele leveringstarief dat op dat moment geldt. Uw opzegtermijn na deze verlenging is 30 dagen.
7. U machtigt HOLLANDSSTROOM tot het opzeggen van het energiecontract bij uw huidige leverancier.

#### Compensatie opzegvergoeding huidige leverancier

8. Uw huidige leverancier kan u een zakelijke opzegvergoeding in rekening brengen per energieproduct zoals overeengekomen met uw huidige leverancier. 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 HOLLANDSSTROOM heeft ingediend.

#### Opzegvergoeding HOLLANDSSTROOM

9. Zegt u de overeenkomst met HOLLANDSSTROOM op voor de einddatum vaste looptijd? Dan moet u afhankelijk van de resterende looptijd van uw overeenkomst met ons eveneens rekening houden dat wij u een opzegvergoeding van maximaal 15% per energieproduct van de resterende waarde van de overeenkomst in rekening zullen brengen.

Heeft u bij het aangaan van de overeenkomst met een vaste looptijd een welkomstcadeau ontvangen en wordt de overeenkomst in het eerste jaar beëindigd, dan hebben wij het recht u een boete in rekening te brengen. De hoogte van de boete baseren we op de reële waarde van het ontvangen cadeau. De boete is maximaal € 50 per afgenomen energieproduct (gas en/of elektriciteit).

#### Uw leveringstarieven

10. 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 u 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 normaal tarief. In delen van Brabant en Limburg beginnen de daluren op werkdagen om 21.00 uur. Dit is afhankelijk van uw netbeheerder.
11. Voor gas betaalt u een vast leveringstarief per m<sup>3</sup> gas die u verbruikt. Dit tarief wijzigt niet tijdens de vaste looptijd van uw overeenkomst. Het leveringstarief hangt onder andere af van uw gasprofiel. Dit gasprofiel stelt uw netbeheerder ieder jaar vast op basis van uw gasaansluiting en de hoeveelheid gas die u verbruikt.
12. 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.
13. 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.
14. Verder mogen wij de tarieven wijzigen: - als de gasprofielen veranderen;
15. Als u vanwege deze wijzigingen uw overeenkomst met een vaste looptijd opzegt, dan brengen wij u mogelijk een opzegvergoeding in rekening.
16. U kunt het actuele tarief zien in Mijn HOLLANDSSTROOM of opvragen bij onze Klantenservice via +31 85 051 68 20 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten).

#### Terugleververgoeding en salderen

17. Indien u zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) wordt deze bij HOLLANDSSTROOM tegen de afgenomen stroom weggestreepd. Dit heet salderen. Indien u in uw contractjaar minder opwekt dan u verbruikt ontvangt u per saldo stroom van HOLLANDSSTROOM 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 terug geleverde stroom (na saldering) ontvangt u een vergoeding van €0,05 per kilowattuur (kWh). Dit is het kale leveringstarief 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.

18. Uw tarief per netto terug geleverde kWh stroom hangt niet af van uw type elektriciteitsmeter (enkel of dubbel). HOLLANDSSTROOM streept 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.

## Uw betaling

19. U kunt uw factuur voor het termijnbedrag en jaar- of eindrekening uitsluitend betalen op die manieren die wij u ter beschikking stellen. Wij bieden u 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.
20. In beginsel worden alle betalingen geïnd met behulp van een automatische incasso machtiging waarvoor u HOLLANDSSTROOM heeft gemachtigd. Als blijkt dat de door u verleende automatische incasso door u 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. U 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.
21. U kunt tevens per maandelijkse iDEAL-factuur betalen, dan betaalt u een vergoeding van € 0,35 per maand voor de service- en administratiekosten. U betaalt enkele dagen voor de nieuwe maand
22. U betaalt iedere maand een termijnbedrag. Eenmaal per jaar krijgt u een jaarrekening. Op deze jaarrekening verrekenen wij uw verbruik met de door u betaalde termijnbedragen. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op uw 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 u achteraf moet bijbetalen. U kunt ons vragen uw termijnbedrag aan te passen. In bijzondere situaties kunnen wij besluiten uw termijnbedrag vaker dan één keer per jaar aan te passen.
23. Met jouw keuze om middels een automatisch incasso te betalen machtigt je HOLLANDSSTROOM – 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 Strozzilaan 101  
**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:** 1015 CW  
**Woonplaats:** Amsterdam  
**Land:** Nederland  
**Incassant ID:** NL08ZZZ502057730000  
**Kenmerk machtiging:** Dit kenmerk vindt u terug op uw welkomstbrief

OF

### Via onze servicepartner Stripe

**Naam:** Stripe Payments Europe Ltd.  
**Postcode:** D02 H210  
**Plaats:** Dublin  
**Land:** Ierland  
**Incassant ID:** BE39ZZZCITD000000037

Door te kiezen voor betaling middels automatisch incasso geeft u toestemming aan Stripe Payments Europe Ltd. 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 Stripe Payments Europe Ltd. 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.

## Vermindering energiebelasting

24. Met uw stroomtarief per kWh betaalt u ook energiebelasting. 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. In uw 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.
25. Is er geen sprake (meer) van een verblijfsfunctie? Geef dit direct aan ons door via +31 85 051 68 20 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten). 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.
26. 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 energiebelasting betaald, dan kunnen wij dit terugbetalen tot aan vijf jaar terug.
27. 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.
28. 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.
29. 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.
- de leveringsovereenkomst;
  - de tarieven en kostenspecificatie;
  - de algemene voorwaarden HOLLANDSSTROOM voor de levering van elektriciteit en gas aan zakelijke kleinverbruikers MKB;
  - deze productvoorwaarden HOLLANDSSTROOM EuroWind & Gas;
  - de HOLLANDSSTROOM 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 HOLLANDSSTROOM.nl vindt u deze voorwaarden. U kunt deze voorwaarden ook opvragen bij onze Klantenservice via +31 85 051 68 20 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten).

## Afspraken bij uw overeenkomst

Op uw overeenkomst zijn van toepassing:

## Kwaliteitscriteria

### Gedragscodes

- HOLLANDSSTROOM 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 HOLLANDSSTROOM 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 je energieverbruik wijzigt.
- Indien je ons hiervoor machtigt, betaal je bij HOLLANDSSTROOM door middel van een maandelijks automatische incasso.
- Bij HOLLANDSSTROOM 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 HOLLANDSSTROOM ontvang je binnen acht weken informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- Na beëindiging van je contract met HOLLANDSSTROOM 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 HOLLANDSSTROOM 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 HOLLANDSSTROOM 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)