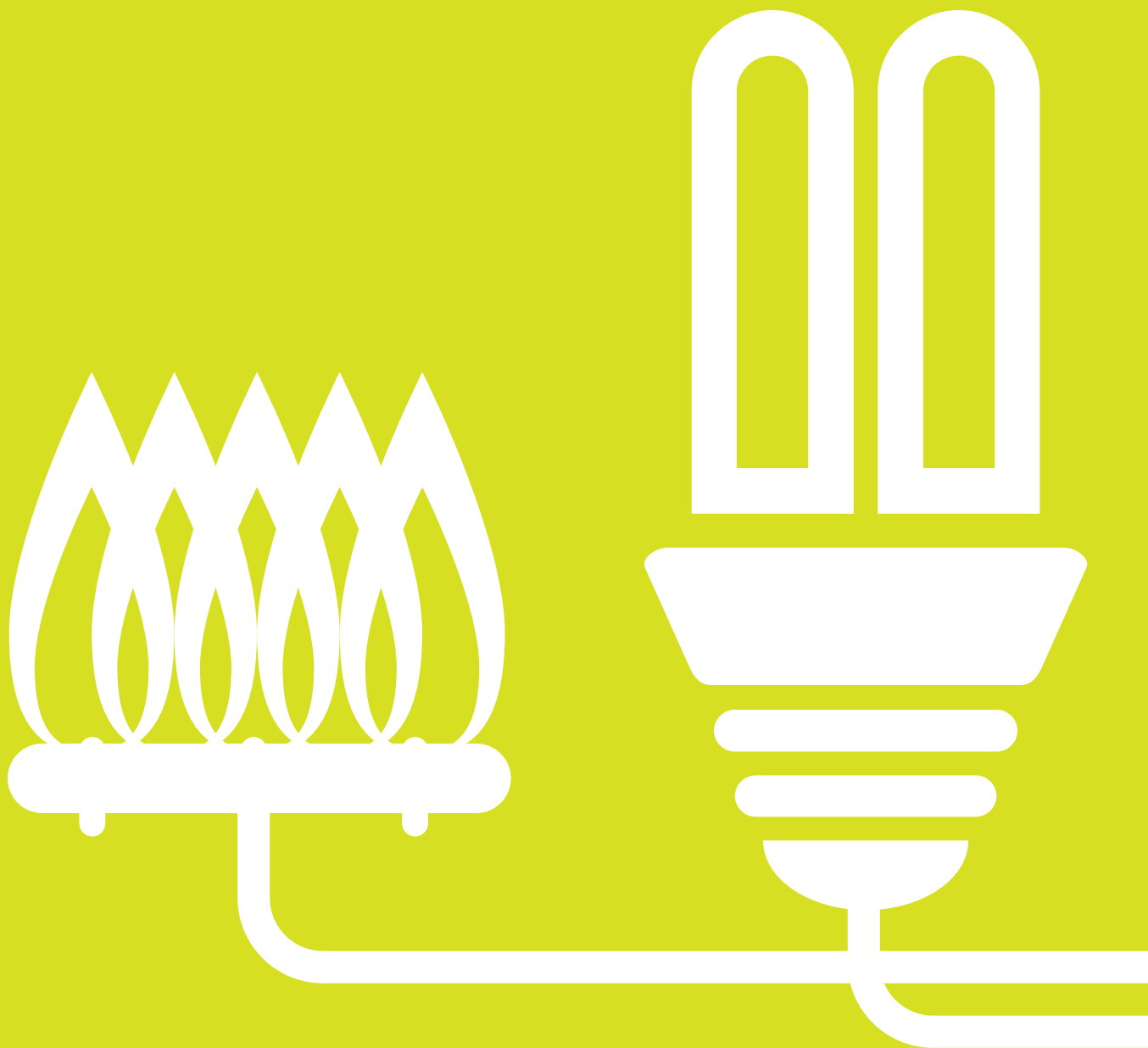


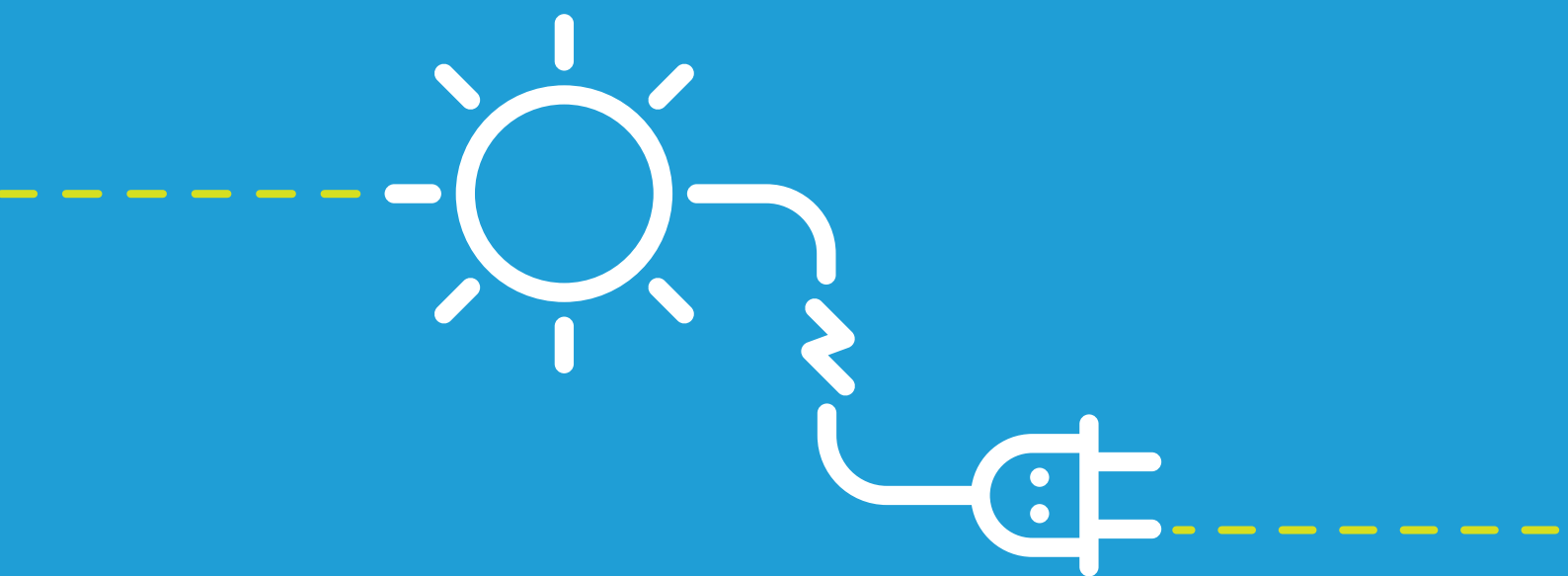
Algemene voorwaarden

voor de levering van elektriciteit en gas
aan zakelijke kleinverbruikers 2017



Deze voorwaarden zijn er voor u en voor ons

U heeft een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en/of gas afgesloten met uw energieleverancier. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en uw energieleverancier zich moeten houden. Om u aan deze voorwaarden te houden, is het nodig dat u ze kent en begrijpt. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten.



Inhoud

Artikel 1	Waarvoor zijn deze voorwaarden?	2
Artikel 2	Onze overeenkomst	2
Artikel 3	U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet	3
Artikel 4	Wekt u ook zelf elektriciteit op?	3
Artikel 5	Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?	4
Artikel 6	Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?	4
Artikel 7	Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?	4
Artikel 8	Welke informatie krijgen wij van u?	5
Artikel 9	De elektriciteitsmeter en de gasmeter	5
Artikel 10	Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of gasmeter en/of meting	6
Artikel 11	Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas	6
Artikel 12	U betaalt voor elektriciteit en/of gas	7
Artikel 13	Niet eens met een jaarnota of eindnota?	7
Artikel 14	Verjaring van vorderingen	8
Artikel 15	Zekerheden vragen	8
Artikel 16	Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?	8
Artikel 17	Heeft u schade?	9
Artikel 18	Heeft u een klacht?	9
Artikel 19	Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?	10
Artikel 20	Wat gebeurt er als u verhuist?	10
Artikel 21	Hoe lang duurt onze overeenkomst?	11
Artikel 22	Wat gebeurt er als onze overeenkomst eindigt?	11
Artikel 23	Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?	12

Artikel 1 Waarvoor zijn deze voorwaarden?

- 1.1 Dit zijn de voorwaarden van Innova Energie B.V. In deze voorwaarden staan de afspraken die wij hebben gemaakt en waar u en wij ons aan moeten houden als u van ons elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. De voorwaarden gelden als:
 - wij u een aanbieding doen voor de levering van elektriciteit en/of gas,
 - u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren,
 - u en wij een overeenkomst met elkaar hebben.
- 1.2 Voordat wij een overeenkomst met elkaar hebben, informeren wij u over de voorwaarden die gelden en hoe u hiervan kennis kan nemen. Wij verstrekken u deze voorwaarden uiterlijk wanneer wij de overeenkomst aan u bevestigen. Deze voorwaarden zijn ook te vinden op onze website.
- 1.3 Ook zijn wij gehouden aan wat in de Informatiecode Elektriciteit en Gas staat. Deze is te vinden op de website van de Autoriteit Consument en Markt.
- 1.4 Wij mogen ook andere afspraken met u maken. Die afspraken gelden als:
 - we die afspraken volgens de wet of regelgeving mogen maken,
 - we deze afspraken schriftelijk of digitaal vastleggen.

Artikel 2 Onze overeenkomst

- 2.1 Wij hebben met elkaar een overeenkomst als:
 - u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren en wij uw aanvraag accepteren, of
 - wij u een aanbieding doen voor elektriciteit en/of gas en u onze aanbieding accepteert.Wij leggen deze overeenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen u deze schriftelijk of digitaal. Als u een overeenkomst met ons sluit, dan handelt u in de uitoefening van uw beroep of bedrijf.
- 2.2 Binnen veertien kalenderdagen na de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten, mag u de overeenkomst ongedaan maken. U hoeft ons niet uit te leggen waarom.
- 2.3 In deze periode van veertien kalenderdagen zullen wij uw oude energieleverancier nog niet vragen de overeenkomst met u te beëindigen. Ook zullen wij de netbeheerder nog niet doorgeven dat u overstapt naar ons. Wilt u tijdens deze periode wel al geleverd krijgen, dan moet u dat bij ons aanvragen. Wij zullen dan direct de overeenkomst met uw oude energieleverancier opzeggen en aan de netbeheerder doorgeven dat u naar ons overstapt.
- 2.4 Maakt u de overeenkomst ongedaan binnen veertien kalenderdagen en hebben wij u op uw verzoek in deze periode al wel elektriciteit en/of gas geleverd? Dan moet u ons de afgesproken kosten betalen voor de levering voor de periode totdat u – op eigen initiatief – weer van leverancier wisselt.
- 2.5 In de overeenkomst melden we de datum waarop de levering begint. Mocht deze datum niet gehaald worden, dan informeren wij u hier tijdig over.
- 2.6 Vraagt u ons elektriciteit en/of gas te leveren? Wij mogen u normaal gesproken een overeenkomst niet weigeren. Wel mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Ook mogen wij u zekerheden vragen. Lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. Beide mogen wij doen zowel bij aanvraag als tijdens de looptijd van de overeenkomst. Wij mogen in deze periode besluiten dat wij u geen andere overeenkomst aanbieden.
- 2.7 Ook bieden wij u geen overeenkomst aan of mogen wij de overeenkomst in deze periode beëindigen in de volgende situaties:
 - u geeft ons niet de informatie waar wij om vragen;
 - u moet ons nog een rekening betalen en u doet dat niet;
 - wij hebben u om zekerheden gevraagd, maar die geeft u ons niet;
 - u houdt zich niet aan de regels van onze overeenkomst, deze voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij u elektriciteit en/of gas gaan leveren.

- 2.8 Bieden wij u geen overeenkomst aan? Of beëindigen wij de overeenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen overeenkomst aanbieden of waarom we de overeenkomst beëindigen.
- 2.9 Gaat u de overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moet u zich allebei aan de overeenkomst houden. Als één van u niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.
- 2.10 U mag de rechten en plichten van de overeenkomst die u met ons heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u daarvoor van ons schriftelijk toestemming krijgt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal aan u. Wij kunnen op dat moment nieuwe afspraken maken.
- 2.11 Wij mogen de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben in twee situaties wel aan een andere energieleverancier overdragen. U geeft ons hiervoor nu al toestemming en onze afspraken blijven gelden. Als wij dit doen, melden wij u dit schriftelijk of digitaal. Wij mogen dat in deze twee situaties:
- ons bedrijf wordt overgenomen door een ander bedrijf, waaronder begrepen de overname van (de zakelijke klantenportefeuille van) ons bedrijf door een andere groepsmaatschappij van de groep waar ons bedrijf deel van uitmaakt;
 - wij geven de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben aan een ander bedrijf, maar wij blijven ervoor verantwoordelijk dat het andere bedrijf deze rechten en plichten nakomt.
- Net zoals hierboven blijven onze afspraken ook gelden bij een fusie of een splitsing van ons bedrijf. In andere situaties kunt u binnen dertig kalenderdagen nadat u van ons hierover bericht heeft gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben gemaakt.
- 2.12 Onze overeenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(en) intrekt. De overheid heeft geregeld dat andere partijen de levering overnemen.
- 2.13 Onze overeenkomst wordt in het Nederlands geschreven, tenzij we daarover andere afspraken maken. Het Nederlands recht geldt voor deze overeenkomst.

Artikel 3 U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet

- 3.1 U kunt alleen elektriciteit en/of gas van ons geleverd krijgen als u in uw huis of ander gebouw of object, zoals een kantoor of garagebox, gebruik kunt maken van een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet.
- 3.2 Voor die aansluiting moet een overeenkomst zijn gesloten met de netbeheerder. Dit is de aansluit- en transportovereenkomst. Indien nodig melden wij u hiervoor aan bij de netbeheerder. U hoeft niets te doen. In de aansluit- en transportovereenkomst staat dat u netbeheerkosten moet betalen. U betaalt deze kosten aan ons en niet aan de netbeheerder. Wij betalen deze netbeheerkosten aan de netbeheerder.
- 3.3 Beëindigt de netbeheerder de aansluit- en transportovereenkomst of heeft u geen goede meter? Dan mogen we het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen. We mogen dan onze overeenkomst beëindigen of opschorten.

Artikel 4 Wekt u ook zelf elektriciteit op?

- 4.1 Wekt u op uw adres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan verminderen wij uw afgenomen elektriciteit met de door u teruggeleverde elektriciteit.
- 4.2 Wekt u zelf meer elektriciteit op dan u heeft verbruikt, dan ontvangt u hiervoor van ons de afgesproken terugleververgoeding.
- 4.3 Wekt u voor het eerst elektriciteit op, dan moet u ook bij uw netbeheerder melden dat u elektriciteit gaat opwekken (dit kan via www.energieleveren.nl).

Artikel 5 Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?

- 5.1 Als wij een overeenkomst met u hebben, willen wij u op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas gaan leveren. Om op tijd te leveren, geeft u ons toestemming om onder andere de volgende dingen te doen.
- Wij beëindigen uw overeenkomst met uw oude energieleverancier.
 - Verhuist u? Dan melden wij u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande transportovereenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
- 5.2 Wanneer uw toestemming volgens de wet noodzakelijk is en de gegevens nodig zijn voor het aan u kunnen leveren van elektriciteit en/of gas, dan
- a) geeft u ons toestemming om bij uw netbeheerder het volgende op te vragen:
- de gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de laatste jaren op het adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden;
 - gegevens over de overeenkomst met uw oude leverancier, zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie uw oude leverancier is;
 - gegevens over het type aansluiting en over uw meter;
- b) geeft u ons toestemming om gegevens over uw overeenkomst met ons, te verstrekken aan uw netbeheerder.

Artikel 6 Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?

- 6.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Bij een storing kunnen wij u minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kunt u minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de overeenkomst die wij met u hebben.
- 6.2 Heeft u hierdoor schade? Dan zijn we daar niet aansprakelijk voor en betalen we die schade niet. U kunt hiervoor contact opnemen met uw netbeheerder.

Artikel 7 Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?

- 7.1 Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Betaalt u bijvoorbeeld onze rekening niet? Of onze rekening van een vorig adres?
- Dan mogen wij het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen.
 - Dan mogen we extra voorwaarden stellen. Wij mogen u dan bijvoorbeeld zekerheden vragen. Lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden.
 - En dan mogen we ook onze overeenkomst beëindigen.

Tevens mogen we de overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter beëindigen:

- vanwege wanbetaling en/of fraude
- als de levering langer dan dertig kalenderdagen achter elkaar wordt onderbroken
- als er door de rechter is besloten dat er voor u een schuldsaneringsregeling geldt
- als u door de rechter uitstel van betaling heeft gekregen
- als u door de rechter failliet wordt verklaard

In de drie laatstgenoemde situaties mogen wij het leveren van elektriciteit en/of gas onmiddellijk beëindigen. Als we dit doen, melden we u dit vooraf schriftelijk of digitaal. Wij houden ons hierbij aan de wet en regelgeving. Wij zullen de levering alleen beëindigen als de niet-nakoming van de overeenkomst dit rechtvaardigt. De bedragen die u ons bij de beëindiging van de overeenkomst nog moet betalen, mogen wij op dat moment onmiddellijk opeisen.

- 7.2 We doen wat hierboven staat niet als:
- u en wij het niet met elkaar eens zijn en u de Geschillencommissie Energie voor de zakelijke markt heeft gevraagd om een beslissing te nemen over ons verschil van mening en de ingediende klacht door de Geschillencommissie in behandeling is genomen, en
 - u de totale openstaande vordering in depot heeft gestort bij de Geschillencommissie.
- In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie moet u zich houden aan de voorwaarden en afspraken van de overeenkomst.
- 7.3 Hebben wij de levering opgeschort? Wij gaan weer elektriciteit en/of gas leveren als u zich weer aan alle voorwaarden houdt. Voor het opheffen van genomen maatregelen mogen we dan voorwaarden stellen. Eventuele kosten en schade moet u aan ons vergoeden.
- 7.4 Krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas geleverd omdat u zich niet aan de voorwaarden houdt? En heeft u hierdoor schade geleden? Dan zijn we hiervoor niet aansprakelijk en betalen wij die schade niet.

Artikel 8 Welke informatie krijgen wij van u?

- 8.1 U geeft ons de informatie die wij nodig hebben om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en de kosten hiervoor in rekening te kunnen brengen.
- 8.2 Verandert iets in uw situatie? Of gebeurt er iets dat belangrijk is voor het leveren van elektriciteit en/of gas? Geef dat dan onmiddellijk aan ons door. Bijvoorbeeld:
- Een naamswijziging of wijziging e-mailadres.
 - U wilt de rekening op een ander adres krijgen.
 - Wijziging van uw rekeningnummer (IBAN).
 - Uw elektriciteitsmeter of gasmeter is kapot of de verzegeling is verbroken.
 - U denkt in de toekomst veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas te gaan gebruiken.
 - U gaat zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen. De afspraken uit artikel 4 gelden dan ook. Wij geven deze veranderingen en gebeurtenissen door aan de netbeheerder als wij dat verplicht zijn. Handelt u niet meer in de uitoefening van uw beroep of bedrijf, dan moet u dat ons binnen dertig kalenderdagen schriftelijk of digitaal aan ons melden.
- 8.3 Tevens geldt wat in artikel 54 van de Elektriciteitswet en in artikel 22 van de Gaswet staat. Dat betekent het volgende:
- Stapt u over naar een nieuwe energieleverancier? Dan geeft u de meterstanden aan de nieuwe energieleverancier door.
- Gaat u verhuizen? Dan geeft u de meterstanden van uw oude en nieuwe adres aan ons door.
- 8.4 Als u toerekenbaar een of meerdere verplichtingen uit deze leveringsvoorwaarden niet nakomt én als uw meter het verbruik van elektriciteit en/of gas niet heeft vastgesteld (zie ook artikel 10), dan kunnen wij u een boete opleggen van € 5.000,- per overtreding. Deze boete mogen wij direct opeisen. Dit hoeven wij niet aan te kondigen en ook het optreden van een rechter is hierbij niet nodig. In plaats van een boete kunnen wij de kosten van de geschatte of feitelijke levering van elektriciteit en/of gas in rekening brengen en/of een schadevergoeding vragen. Ook mogen wij het leveren van elektriciteit en/of gas onderbreken en/of de overeenkomst beëindigen.

Artikel 9 De elektriciteitsmeter en de gasmeter

- 9.1 De elektriciteitsmeter en de gasmeter zijn van uw netbeheerder. Met deze meters stellen wij de omvang van de levering vast. We kunnen hierover ook andere afspraken maken.
- 9.2 De netbeheerder zorgt ervoor dat de elektriciteitsmeter en de gasmeter de hoeveelheid elektriciteit en/of gas

meten zoals in de wet staat. Wij gaan er daarom vanuit dat de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die gemeten is, klopt.

- 9.3 U mag niets doen waardoor niet of niet goed kan worden vastgesteld hoeveel elektriciteit en/of gas u van ons geleverd krijgt.
- 9.4 Voor de goede uitvoering van de overeenkomst en/of andere dienstverlening van ons mogen wij de gegevens van de elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken (waaronder meetgegevens per kwartier, per uur en/of per dag) of deze verder verwerken.
- 9.5 Op ons verzoek geeft u ons de standen van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter door binnen de door ons aangegeven termijn.
- 9.6 Krijgen wij de gegevens van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter niet op tijd? Of gaat bij het opnemen of verwerken van de meetgegevens iets fout, dan mogen wij berekenen hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen. Krijgen we alsnog de juiste meetgegevens? Dan bekijken we hoeveel elektriciteit en/of gas u werkelijk geleverd heeft gekregen en brengen die werkelijke hoeveelheid in rekening.

Artikel 10 Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of gasmeter en/of meting

- 10.1 Twijfelen wij of u eraan of de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter goed werken of de meting juist is? Dan mogen wij of u de netbeheerder vragen de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter te laten onderzoeken. Wij informeren u dan over het onderzoek, de kosten van het onderzoek en over de nieuwe meter, als die nodig is. Hiervoor geldt:
 - Willen wij de meter laten onderzoeken? Dan moeten wij de kosten van het onderzoek betalen.
 - Wilt u de meter laten onderzoeken? Dan moet u vooraf de kosten van het onderzoek aan de netbeheerder betalen. Werkt de meter niet goed? Dan krijgt u het geld weer terug.
- 10.2 Blijkt uit het onderzoek dat de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter niet goed werkt of de meting niet juist is, dan bepaalt de netbeheerder op basis van het onderzoek hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen.
- 10.3 Werkte de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter langer dan twee jaar niet goed of was de meting niet juist, dan maken wij een herberekening over de periode van de voorgaande 24 maanden. Wij rekenen dan terug vanaf het moment dat u of wij twijfels aan elkaar kenbaar hebben gemaakt over de juiste werking van de elektriciteits- en/of de gasmeter of de meting.
- 10.4 Als uit het onderzoek geen duidelijke gegevens komen waarmee wij de omvang van de levering kunnen vaststellen, dan mogen wij de omvang van de levering schatten. Bij de schatting maken we onder andere gebruik van meetgegevens uit het verleden zover die bekend zijn.
- 10.5 Heeft u of iemand anders fraude gepleegd met de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter? Dan maken wij een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

Artikel 11 Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

- 11.1 De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas, inclusief overheidsheffingen en belastingen, die wij met u hebben afgesproken bevestigen wij u schriftelijk of digitaal in de overeenkomst (zie ook artikel 2.1). Tevens melden wij u de netbeheerkosten.
- 11.2 Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij ons opvragen.
- 11.3 De (termijn)bedragen die wij u in rekening gaan brengen, berekenen wij met de afgesproken leveringstarieven en het bij ons bekende verbruik. Ook de netbeheerkosten worden in het (termijn)bedrag meegenomen.

Artikel 12 U betaalt voor elektriciteit en/of gas

- 12.1 U betaalt voor de elektriciteit en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt. U betaalt ons ook de netbeheerkosten.
- 12.2 Wij mogen u vragen in termijnbedragen te betalen. Wij spreken met u af wanneer u de termijnbedragen gaat betalen. Wij bepalen de hoogte van deze termijnbedragen. Wilt u een ander termijnbedrag betalen? Neem dan contact met ons op.
- 12.3 Minimaal één keer per jaar krijgt u van ons een jaarnota waarop alle kosten staan die u aan ons verschuldigd bent. Op deze jaarnota staan ook de termijnbedragen die u moest betalen voor de leveringsperiode waarop de jaarnota betrekking heeft. Wij berekenen dan hoeveel u terugkrijgt of hoeveel u nog moet betalen. Heeft u zelf meer elektriciteit opgewekt dan u heeft verbruikt, dan houden we hier rekening mee. Een eindnota krijgt u als u verhuist of als u de overeenkomst beëindigt. Een tegoed op een jaarnota of eindnota kan gebruikt worden voor het verrekenen van een eventuele openstaande vordering.
- 12.4 Krijgt u van ons een bedrag terug, maar moet u ons ook nog een bedrag betalen? Dan mag u dit bedrag pas verrekenen met het bedrag dat u nog van ons krijgt als u ons hierover vooraf schriftelijk of digitaal heeft geïnformeerd en wij u hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. U moet zich dan nog wel houden aan de overige voorwaarden die hierover in de wet staan. Verrekenen met nog door u te betalen termijnbedragen is in het geheel niet mogelijk.
- 12.5 U kunt ons uitsluitend betalen op die manieren die wij u ter beschikking stellen. Afhankelijk van de afgesproken manier van betalen kunnen de rechtstreeks daarmee samenhangende extra kosten in rekening gebracht worden of aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.
- 12.6 Wij laten u weten op welke datum u ons uiterlijk moet betalen en op welk rekeningnummer (IBAN). Wij hantieren een betalingstermijn van 14 kalenderdagen na factuurdatum.
- Heeft u ons gemachtigd voor automatische incasso en is de eerste incasso niet succesvol? Dan kunnen wij daarna binnen de betalingstermijn twee nieuwe pogingen doen om het verschuldigde bedrag te incasseren. Betaalt u te laat? Dan zijn wij niet verplicht u eerst schriftelijk of digitaal te informeren en betaalt u onmiddellijk de wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten.
- De hoogte van de kosten die wij bij u daarvoor in rekening brengen, staat op onze website. Als u te laat betaalt, hebben wij tevens het recht om alle kosten en uitgaven die wij voor het verkrijgen van de betaling maken, volledig bij u in rekening te brengen. Hieronder vallen ook alle kosten van juridische bijstand en de wettelijke handelsrente volgens artikel 6:119a BW voor iedere kalenderdag dat u de betaling te laat verricht. Artikel 7 blijft hierop van toepassing.
- 12.7 Als u binnen de termijn van veertien kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij ons indient en u aangeeft waarom u dit wilt, nemen wij hierover een beslissing.
- Spreken wij een betalingsregeling met u af? Dan moet u zich daaraan houden. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtigde incassokosten betalen.
 - Spreken wij geen betalingsregeling met u af? Dan moet u de nota gewoon betalen. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtigde incassokosten betalen.
- Naast de termijnen van de betalingsregeling moet u ons ook de overige verschuldigde bedragen betalen. U kunt hierover geen betalingsregeling meer treffen. Betaalt u niet? Dan vervalt de betalingsregeling. U komt dan uw betalingsplicht niet na en wij mogen het te betalen bedrag van de betalingsregeling dan direct opeisen, zonder u eerst een (schriftelijke) aanmaning te sturen.

Artikel 13 Niet eens met een jaarnota of eindnota?

- 13.1 Bent u het niet eens met een jaarnota of eindnota die wij u sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef aan waarom u het niet met deze nota eens bent.

- 13.2 Uw plicht om te betalen wordt niet stopgezet of uitgesteld wanneer u een bezwaarschrift indient. Nadat wij uw bezwaarschrift hebben beoordeeld, berekenen wij hoeveel u terugkrijgt of hoeveel u nog moet betalen.

Artikel 14 Verjaring van vorderingen

- 14.1 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van de geleverde elektriciteit en/of gas, dan verjaart deze rechtsvordering na verloop van vijf jaar.
- 14.2 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van netbeheerkosten, dan verjaart deze na verloop van vijf jaar.
- 14.3 Iedere keer dat wij u berichten dat wij nog geld van u krijgen, hebben wij opnieuw vijf jaar de tijd om ervoor te zorgen dat u betaalt.
- 14.4 Hebben wij u een te lage rekening gestuurd, dan mogen wij op het moment dat wij daarachter komen u alsnog vragen de rest te betalen. Ook dan hebben we vijf jaar de tijd om ervoor te zorgen dat u betaalt. Die periode begint op het moment dat u de rekening had moeten betalen.
- 14.5 Hebben wij een rechtsvordering op u voor betaling van netbeheerkosten, dan moeten wij u binnen vijf jaar nadat wij deze kosten bij u in rekening mogen brengen een rekening sturen. Doen wij dit niet, dan mogen wij die netbeheerkosten niet meer bij u in rekening brengen.
- 14.6 Heeft u teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij u deze na vijf jaar niet meer terugbetalen.

Artikel 15 Zekerheden vragen

- 15.1 Wij mogen zekerheden aan u vragen, zoals een waarborgsom. Ook mogen we bijvoorbeeld aan u een bankgarantie vragen. Dit mogen we vragen als het in artikel 2 genoemde onderzoek naar uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft of u bij ons eerder betalingsachterstanden heeft gehad. Wij hebben dan de zekerheid dat u betaalt voor de elektriciteit die en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt.
- 15.2 Wij mogen u vragen de waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor zes maanden elektriciteit en/of gas en de hoogte van de waarborgsom is redelijk voor uw situatie.
- 15.3 Alleen als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is, betalen wij u de waarborgsom terug. Eindigt onze overeenkomst? Dan betalen wij u ook de waarborgsom terug. U ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat we u de laatste nota hebben gestuurd. Moet u ons op dat moment nog bedragen betalen? Dan verrekenen we deze bedragen.
- 15.4 Over de waarborgsom ontvangt u geen rente.

Artikel 16 Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

- 16.1 Bij een aanvraag of het aangaan van een leveringsovereenkomst vragen wij u om persoonlijke gegevens. Deze gegevens leggen wij vast en gebruiken wij om de overeenkomst uit te voeren.
- 16.2 Zijn de gegevens terug te voeren op een natuurlijk persoon? En wilt u weten welke persoonlijke gegevens wij van u bewaren? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een kopie van uw paspoort of identiteitskaart (u maakt hierop uw BSN-nummer en uw foto onherkenbaar). Wij sturen u dan een overzicht van deze persoonlijke gegevens. U betaalt ons daarvoor kosten. U betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens¹.

¹ Vanaf 25 mei 2018 worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming deze kosten niet meer in rekening gebracht.

- 16.3 Zijn de gegevens terug te voeren op een natuurlijk persoon? En wilt u dat wij deze persoonlijke gegevens veranderen? Meld ons dan schriftelijk of digitaal waarom u dat wilt. Wij lichten u dan schriftelijk of digitaal onze beslissing toe.

Artikel 17 Heeft u schade?

- 17.1 Houden wij ons niet aan de overeenkomst? Is ons dat te verwijten, oftewel volgens de wet ons toe te rekenen, en heeft u daardoor direct schade? Dan betalen wij deze schade. Het maakt niet uit of het onze verantwoordelijkheid is of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor ons werkt. Hierbij geldt ook wat hieronder staat.
- 17.2 Wij betalen geen schade aan zaken die door u worden gebruikt voor een bedrijf of beroep, schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of schade als gevolg van winstderving, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 17.3 Meld ons deze schade onmiddellijk. In ieder geval binnen twee maanden nadat u deze schade kreeg. Meldt u de schade pas na twee maanden? Dan betalen we niets, tenzij u aannemelijk heeft kunnen maken dat u deze schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 17.4 Als wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, betalen wij ten hoogste € 1.250.000,- per gebeurtenis, ook als de schade hoger is. Dit bedrag verdelen wij dan naar evenredigheid over iedereen die ook deze schade bij deze gebeurtenis heeft geleden. Bovendien, als u de elektriciteit en/of het gas niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, niet zijnde persoonsschade, beperkt tot ten hoogste € 1.400,-.
- 17.5 Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die wij voor de uitvoering van de overeenkomst hebben ingeschakeld en ook voor personen voor wie wij of derden aansprakelijk zijn.
- 17.6 Is er sprake van een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is? En kunnen wij ons daardoor niet aan de overeenkomst houden, dan betalen wij die schade niet. Dit staat in artikel 6.

Artikel 18 Heeft u een klacht?

- 18.1 Heeft u een klacht over ons? Of over het bedrag dat u betaalt voor de kosten van de netbeheerder? Stuur ons de klacht dan eerst schriftelijk of digitaal. Wij streven ernaar binnen 7 kalenderdagen inhoudelijk te reageren op uw vraag of klacht.
- 18.2 Bent u het er niet mee eens hoe wij uw klacht hebben opgelost? Leg dan binnen twaalf maanden nadat u uw klacht bij ons indiende, uw klacht voor aan de Geschillencommissie Energie voor de zakelijke markt (www.degeschillencommissie.nl). U mag ook naar de rechter.
- 18.3 Gaat u naar de Geschillencommissie Energie voor de zakelijke markt? Dan betaalt u daarvoor klachtengeld. Krijgt u gelijk van de Geschillencommissie en bepaalt de Geschillencommissie dat wij dit bedrag aan u moeten betalen? Dan betalen wij u dat bedrag terug.
- 18.4 Als wij dat nodig vinden, mogen wij ook naar de Geschillencommissie of naar de rechter gaan. Als wij ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan, informeren we u schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen wij u of u het ermee eens bent dat ons verschil van mening door de Geschillencommissie wordt beoordeeld. Ook vragen wij u dan om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie. Als u het er niet mee eens bent of als u niet binnen vijf weken heeft gereageerd, dan kunnen wij alsnog naar de rechter.
- 18.5 U en wij moeten ons aan het besluit van de Geschillencommissie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie voor de zakelijke markt.
- 18.6 U kunt uw geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Artikel 19 Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?

- 19.1 Wij mogen deze voorwaarden altijd veranderen.
- 19.2 Veranderen wij deze voorwaarden? Dan informeren wij u minimaal vijf kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. Als een wijziging voor u nadelig is, melden wij dan ook dat u onze overeenkomst mag beëindigen. De voorwaarde hierbij is dat wij u conform artikel 21.3 een opzegvergoeding in rekening kunnen brengen als u een overeenkomst met een vaste einddatum heeft en u deze overeenkomst voor de afgesproken einddatum beëindigt. Ook vervalt uw recht op eventuele aanmeldbonussen en/of (actie)kortingen en/of compensaties voor de door u gedeclareerde kosten. Deze kunnen bij de eindnota worden verrekend, ook wanneer deze al als voorschotten aan u zijn uitbetaald. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden.
- Wij kunnen met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Redenen hiervoor zijn overheidsbesluiten en de ontwikkelingen op de markt voor elektriciteit en/of gas, waaronder prijsontwikkeling op de groothandelsmarkten voor elektriciteit of gas, wijzigingen met betrekking tot marge en prijs- en inkooprisico's, wijzigingen in de kostenstructuur voor het betreffende product en wijzigingen in onze algemene kostenstructuur.
- 19.3 Ook andere, uitzonderlijke, omstandigheden kunnen een reden zijn om de leveringstarieven te veranderen. In dat geval zal deze reden duidelijk aan u uitgelegd worden.
- 19.4 Veranderen wij de leveringstarieven? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal. Wij informeren u tijdig voordat wij deze tarieven veranderen en wij melden dan ook dat u onze overeenkomst zonder vaste einddatum mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden. Deze bepaling geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.
- 19.5 Wij kunnen ook met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven niet mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Dit geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.
- 19.6 De netbeheerder kan zijn tarieven ook veranderen. In zijn algemene voorwaarden staan de regels hiervoor.

Artikel 20 Wat gebeurt er als u verhuist?

- 20.1 Verhuist u? Informeer ons dan schriftelijk of digitaal of bel ons. Onze overeenkomst loopt door op het nieuwe adres.
- 20.2 Wat moet u doen u als u verhuist?
- Informeer ons dan twee weken voordat u verhuist over uw nieuwe adres.
 - Stuur ons binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw oude adres. Zet hierop ook uw handtekening. Laat als dat kan ook de nieuwe bewoner zijn handtekening zetten.
 - Stuur ons ook binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw nieuwe adres. Als dat kan ook met de handtekening van de vorige bewoner.
- 20.3 Wat doen wij als u verhuist?
- Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Uw overeenkomst loopt door voor uw nieuwe huis.
 - Denken wij dat u op uw nieuwe adres veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas gaat gebruiken? Dan mogen wij de overeenkomst wijzigen. Bent u het niet eens met deze wijzigingen? Dan mag u de overeenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden.
 - Wij melden u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande overeenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
- 20.4 Heeft u op uw nieuwe adres nog geen aansluiting op het elektriciteits- en/of het gasnet? Dan kunt u van ons nog geen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen. U krijgt van ons pas elektriciteit en/of gas geleverd als uw netbeheerder voor een juiste aansluiting heeft gezorgd.

- 20.5 Heeft u tijdelijk twee adressen? Dan krijgt u tijdelijk gas en/of elektriciteit geleverd op beide adressen. Tenzij redelijkerwijs niet van ons verlangd kan worden dat wij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijven leveren. Wilt u (na verloop van tijd) alleen op uw nieuwe adres elektriciteit en/of gas geleverd krijgen, dan moet u wel de overeenkomst op uw oude adres opzeggen. Doet u dat niet, dan brengen wij u de kosten voor de levering op uw oude adres bij u in rekening tot het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

Artikel 21 Hoe lang duurt onze overeenkomst?

- 21.1 U kunt met ons een overeenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.
- 21.2 U kunt onze overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop u de overeenkomst met ons afgesloten heeft: mondeling, schriftelijk of digitaal. U moet hierbij rekening houden met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen. Wij kunnen ook met u afspreken dat de opzegtermijn korter is dan dertig kalenderdagen.
- Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum of is de overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum beëindigd vanwege wanbetaling en/of fraude? Dan kunnen wij u hiervoor onderstaande opzegvergoeding in rekening brengen. Ook vervalt uw recht op eventuele aanmeldbonussen en/of (actie)kortingen en/of compensaties voor de door u gedeclareerde kosten. Deze kunnen bij de eindnota worden verrekend, ook wanneer deze al als voorschotten aan u zijn uitbetaald.
- Opzegvergoeding
1. de opzegvergoeding per product bedraagt 15% van de resterende (verwachte) waarde van de overeenkomst; of indien hoger
 2. de opzegvergoeding per product bedraagt het verschil tussen de waarde van de overeenkomst op basis van de marktprijs op het moment van beëindigen en de resterende waarde van de overeenkomst, plus een administratieve vergoeding van € 50,-; of indien hoger
 3. de opzegvergoeding per product bedraagt minimaal € 100,- per niet uitgediend jaar.
- 21.3 Heeft u een overeenkomst zonder vaste einddatum, dan kunt u kosteloos opzeggen.
- 21.4 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en gebruikt u de elektriciteit en/of het gas alleen voor uw huishouden, dan kunnen wij u op het moment dat onze overeenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staan dan de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. Wij geven hierbij aan wat gebeurt als u deze nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.
- 21.5 Heeft uw overeenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en bent u met ons of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zetten wij uw overeenkomst om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder vaste einddatum. Hierbij is artikel 19 ook van toepassing.

Artikel 22 Wat gebeurt er als onze overeenkomst eindigt?

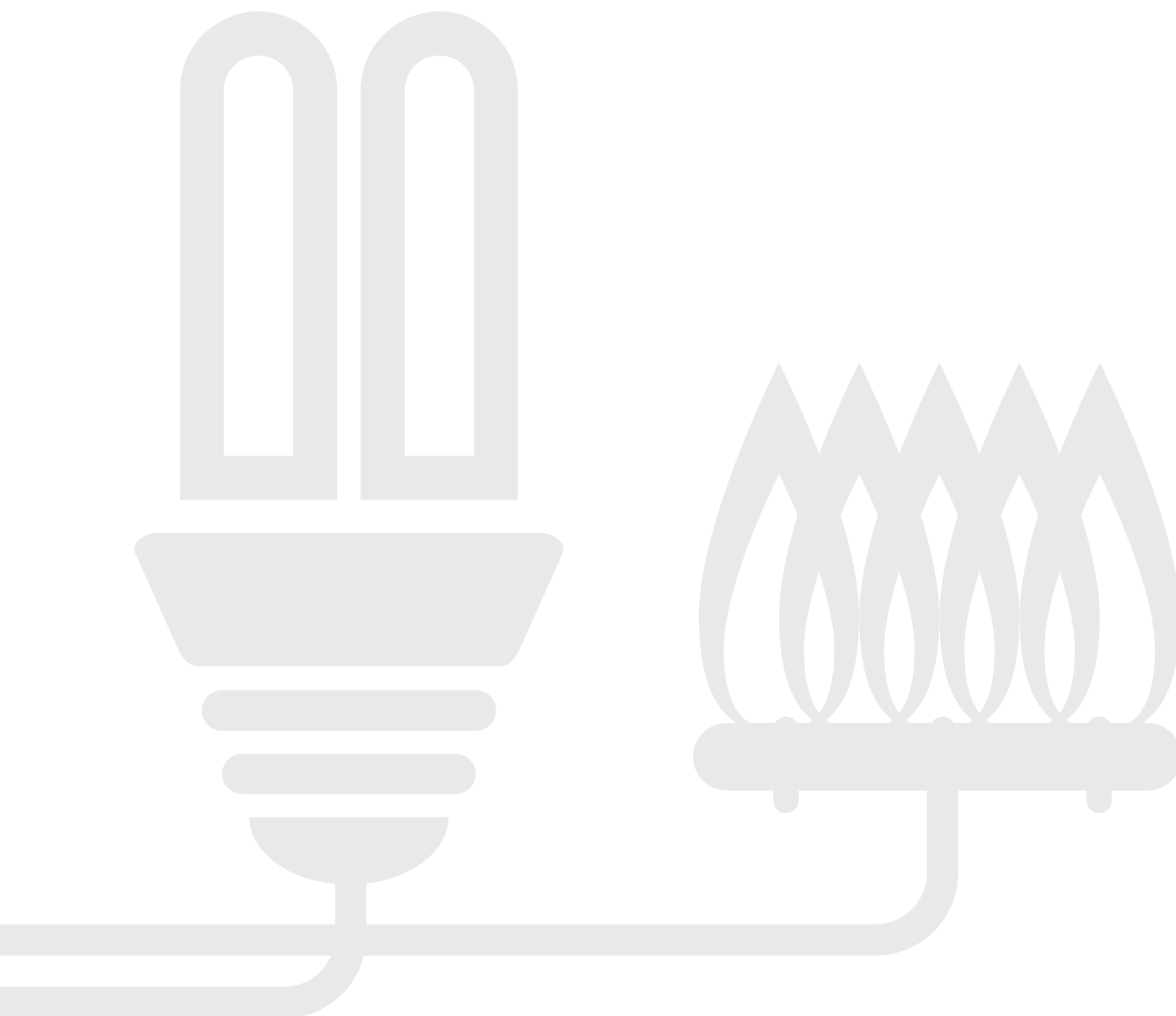
- 22.1 Eindigt onze overeenkomst? Dan krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas meer geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met u maken.
- 22.2 Heeft u op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet de netbeheerder uw aansluiting op het elektriciteitsnet of het gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

Artikel 23 Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

23.1 Deze voorwaarden gelden vanaf 1 mei 2017.

23.2 Deze voorwaarden heten: 'Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan zakelijke kleinverbruikers 2017'.

Wilt u deze voorwaarden hebben? Vraag ons dit dan schriftelijk of digitaal. De voorwaarden staan ook op onze website. U kunt ze eventueel downloaden en printen.





Innova Energie
Oude Middenweg 75
2491 AC Den Haag
070 - 301 66 10
klantenservice@innovaenergie.nl