

Productvoorwaarden Noord Energie (Groene) Stroom en Gas (Bijlage A)

1. Energielevering

1.1. Groene stroom en Gas

Noord Energie is een handelsnaam van Kikker Energie, Noord Energie groene Stroom en Gas bestaat voor 100% uit groene stroom opgewekt uit een samenstelling van duurzame en hernieuwbare energiebronnen, zoals zon, wind, waterkracht en biomassa. Het gas wordt gewonnen uit fossiele bronnen. De herkomst is jaarlijks achteraf terug te zien in het stroometiket. Bekijk het stroometiket op www.noordenergie.nl.

2. Tarieven en betaling

2.1. Betaling termijnbedragen en jaarnota

Je betaalt iedere maand een termijnbedrag. Eenmaal per jaar krijg je een jaarnota. Op deze jaarnota verrekenen wij jouw verbruik met de door je betaalde termijnbedragen. Ook stellen we een nieuwtermijn bedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op je verbruik in het voorgaande jaar, de leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven van het komende jaar.

2.2. Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden verbonden aan het leveren van energie zijn als volgt. Alle door jou verschuldigde vergoedingen, termijnbedragen en kosten moeten bij vooruitbetaling en via automatische incasso of handmatige overboeking worden voldaan. Indien je hebt gekozen voor automatische incasso, heb je Noord Energie (tot wederopzegging) gemachtigd om de kosten voor de levering van stroom en/of gas en de kosten in verband met aansluiting en transport van je netbeheerder automatisch van je bankrekening af te schrijven. Indien je niet akkoord gaat met enige op grond van deze machtiging verrichte boeking heb je het recht binnen 8 weken opdracht te geven tot terugstorting. Noord Energie is gerechtigd bijbetaling anders dan via automatische incasso extra kosten in rekening te brengen.

2.3. Uitblijven van betalingen

Als je niet op tijd hebt betaald, ontvang je eerst een betaalherinnering. Deze betaalherinnering is kosteloos, tenzij je een betaling terugstort (storneert) of als er een automatische incasso mislukt doordat je onvoldoende saldo hebt. In dit geval stuurt Noord Energie je een verzoek om de betaling alsnog te voldoen, waarbij we een bedrag van € 2,50 inclusief btw aan administratiekosten in rekening brengen. Deze administratiekosten dien je dan gezamenlijk met de openstaande factuur te voldoen.

Als je binnen 14 dagen, de betaaltermijn van de eerste herinnering, je betalingsverplichting alsnog niet nakomt, betaal je de volgende kosten: Aanmaning van een niet betaalde nota: dit betreft 15% van het aan Noord Energie verschuldigde bedrag, met een minimumbedrag van € 40,00. Als een vordering ter incasso wordt overgedragen aan een derde partij, kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtelijke kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtelijke kosten per nota.

2.4. Kredietwaardigheidscontrole

Nadat je contract met Noord Energie is getekend, voert Noord Energie een kredietwaardigheidscontrole uit om te controleren of het aannemelijk is dat je als klant van Noord Energie in staat bent om je financiële verplichtingen te voldoen. Deze controle wordt uitgevoerd door een daartoe gespecialiseerd bureau, altijd met inachtneming van je privacy. Uit deze controle kan blijken dat we vanuit onze risico beheersingskaders aandacht moeten besteden aan jouw kredietwaardigheid. Als gevolg hiervan kan Noord Energie (een van) de volgende acties ondernemen:

1. Betaling van een waarborgsom. Noord Energie kan je verzoeken om een waarborgsom te betalen voordat jouw contract met Noord Energie start. De hoogte van deze waarborgsom is afhankelijk van jouw energiecontract en jouw geschatte verbruik. Indien je de waarborgsom niet kan of niet wil betalen voordat je energiecontract start, is Noord Energie gerechtigd om jouw contract niet te accepteren en de energielevering derhalve niet te starten. Als hier sprake van is, ontvang je hier altijd bericht van.

- a. Een jaar nadat de energielevering door Noord Energie is gestart, wordt de waarborgsom met je verrekend op de jaarnota. Indien jouw energiecontract binnen een jaar stopt, wordt de waarborgsom op de eindnota met je verrekend. Dit gebeurt alleen als alle termijnbedragen door jou aan ons zijn betaald. Indien één of meerdere termijnbedragen nog niet zijn betaald, mag Noord Energie de waarborgsom gebruiken om één of meerdere openstaande termijnbedragen te voldoen. Het eventuele resterende bedrag wordt vervolgens alsnog met je verrekend op de eind- of jaarnota.

2. Afwijzing van het energiecontract. Noord Energie kan ook direct besluiten om jouw energiecontract met Noord Energie als gevolg van de kredietwaardigheidscontrole niet te accepteren. Als hier sprake van is, ontvang je hier altijd bericht van.

3. Looptijd en opzegging

Het contract wordt aangegaan voor de periode zoals overeengekomen in het energiecontract met Noord Energie.

3.1. Start levering

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 hebt opgegeven. Het moment waarop de levering start wordt met je overeengekomen. In de bevestigingsbrief wordt de overeengekomen startdatum bevestigd.

3.2. Bedenktijd

Je hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te annuleren. De bedenktijd eindigt 14 dagen na ontvangst van je bevestigingsbrief. Om gebruik te maken van je recht op bedenktijd, kun je ons telefonisch bereiken via 085-0606644, per mail via service@noordenergie.nl of per post door het bijgevoegde 'Modelformulier voor ontbinding/herroeping' te versturen naar Noord Energie B.V., Herenwal 40, 8441BA Heerenveen.

Om van de bedenktijd gebruik te maken volstaat het om je mededeling betreffende je annulering te verzenden voordat de bedenktijd eindigt.

Leveringskosten na start levering indien je gebruik maakt van de bedenktijd Wanneer je tijdens de bedenktijd gebruik maakt van je wettelijk recht de overeenkomst te annuleren nadat de levering is begonnen, ben je voor het reeds geleverde een vergoeding verschuldigd op voorwaarde dat je: uitdrukkelijk, en, indien de overeenkomst buiten de verkoopprijs is gesloten, schriftelijk of op andere duurzame gegevensdrager, hebt verzocht om tijdens de bedenktijd met levering te beginnen; en bent geïnformeerd over het feit dat je de kosten voor levering moet betalen als je besluit gebruik te maken van je recht op bedenktijd.

3.3. Beëindiging contract

- Dit contract kunt je beëindigen door opzegging bij Noord Energie of via je nieuwe leverancier.
- Opzegging na de vaste looptijd is kosteloos. Bij een contract voor onbepaalde tijd kun je op ieder moment opzeggen.
- De opzegtermijn bedraagt een maand.
- Wanneer je de opzegging niet via je nieuwe leverancier laat doen, maar zelf wenst op te zeggen, dan kun je dit doen per e-mail door een e-mail te sturen naar service@noordenergie.nl of per post door een opzeggingsbrief te versturen naar Noord Energie B.V., Herenwal 40, 8441BA Heerenveen.

3.4. Opzegboete

Noord Energie brengt in de volgende situaties een opzegboete in rekening:

1. Bij tussentijdse opzegging gedurende de vaste looptijd van het contract en
2. Bij beëindiging van de energielevering door Noord Energie als gevolg van wanbetaling.

Voor de hoogte van deze boete houden wij ons aan de richtlijnen van de Autoriteit Consument en Markt. Deze zijn vastgesteld op onderstaande bedragen per product (inclusief btw):

Resterende looptijd contract	Opzegboete
Minder dan 1,5 jaar	€ 50,00
1,5 tot 2 jaar	€ 75,00
2 tot 2,5 jaar	€ 100,00
Meer dan 2,5 jaar	€ 125,00

4. Privacy

Noord Energie verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Je gegevensgebruiken wij voor het accepteren van je aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, en risicobeheer. Wij gebruiken je gegevens ook voor e-mailberichten ter promotie van producten of diensten van Noord Energie. Dit doen wij alleen als wij je bij de aanvraag in de gelegenheid hebben gesteld aan te geven dat u geen prijsstelt op informatie over producten en diensten van Noord Energie niet op prijs stelt, en je van deze gelegenheid geen gebruik hebt gemaakt.

Wij zullen deze gegevens niet doorverkopen aan derden of e-mailberichten aan je versturen namens derden. Bij ieder bericht dat je van ons ontvangt zit een mogelijkheid om je af te melden. Dit kan via een afmeldlink in de mail of een verwijzing in het bericht naar een locatie op de website www.noordenergie.nl waar je je kunt afmelden. Als je je hebt afgemeld zullen wij je niet meer benaderen met commerciële e-mailberichten.

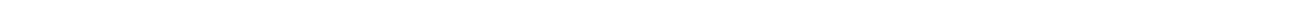
5. Voorwaarden

Op het contract zijn de volgende voorwaarden van toepassing: de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers; deze Productvoorwaarden Noord Energie Stroom en Gas; en onze Kwaliteitscriteria. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Productvoorwaarden Noord Energie Stroom en Gas en de Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is vermeld in de Productvoorwaarden Noord Energie Stroom en Gas.



Algemene Voorwaarden (Bijlage B1)

https://noordenergie.nl/wp-content/uploads/2020/03/energie_algemene_leveringsvoorwaarden_kleinverbruikers.pdf



Kwaliteitscriteria (Bijlage B2)

Klanten zijn onmisbaar voor Noord Energie en wij geloven in lokale betrokkenheid. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze service en producten. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de klantvriendelijkheid.

Facturatie

Voor de levering van stroom en gas betaal je maandelijks een voorschot, het termijnbedrag. Je dient ervoor te zorgen dat het termijnbedrag in lijn is met jouw energieverbruik. Als dit naar mening van Noord Energie niet zo is, dan is Noord Energie gerechtigd om het termijnbedrag voor je aan te passen.

Eens per jaar ontvang je een jaarnota: een duidelijk en compleet overzicht van alle kosten voor de aan jou geleverde producten en diensten. Het kan zijn dat je termijnbedrag nul of negatief is. In dat geval betalen we dit bedrag niet iedere maand uit, maar incasseren we een termijnbedrag van € 10 per maand. Het verschil wordt dan verrekend op je jaarnota. Indien je verhuist of overstapt naar een andere energieleverancier, ontvang je, nadat de meterstanden bij Noord Energie binnen zijn, een eindnota. Zowel de jaarnota als de eindnota ontvang je zo snel mogelijk, uiterlijk binnen zes weken nadat de meterstanden zijn opgenomen.

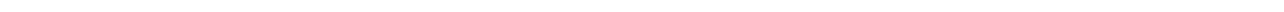
Betaling

Betaling van de facturen kan plaatsvinden via automatische incasso of handmatige overboeking. Indien je gekozen hebt voor automatische incasso zal het termijnbedrag iedere maand rond de 15e aan je gefactureerd worden. Indien je gekozen hebt voor betaling door handmatige overboeking, brengt Noord Energie voor de verwerking daarvan € 0,25 per overboeking in rekening. De betaaltermijn bij handmatige overboeking is steeds 14 dagen na de factuurdatum.

Vragen, verzoeken en/of klachten.

Mocht je naar aanleiding van onze dienstverlening vragen, verzoeken en/of klachten hebben, neem dan contact op met ons op via e-mail, telefoon of post. Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 10:00 tot 17:00 uur op 085-0606644 en via e-mail op service@noordenergie.nl. Je brief kun je sturen naar Noord Energie B.V., Herenwal 40, 8441BA Heerenveen. Wij streven ernaar je vraag of verzoek via e-mail, telefoon of post binnen 2 werkdagen te beantwoorden.

Eventuele klachten vragen vaak om een (meer) inhoudelijke reactie, daarom hebben wij meer tijd nodig om daarop te reageren. Op eventuele klachten reageren wij in ieder geval binnen 10 werkdagen. Mochten wij zowel in het geval van een vraag of verzoek als in het geval van een klacht niet binnen de aangegeven termijn kunnen reageren, dan laten wij je dit altijd weten.



Geschillen

Indien je ontevreden bent met de wijze waarop Noord Energie je klacht heeft behandeld, kun je een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. Noord Energie is via de overkoepelende organisatie Energie Nederland aangesloten bij De Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissies vind je meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl/>. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070-3105310.

Gedragscodes

Noord Energie is aangesloten bij een tweetal gedragscodes, namelijk de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 en de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012. Via de website <https://www.energie-nederland.nl/> kunt u beide gedragscodes inzien en downloaden.



Modelformulier voor ontbinding/ herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt ontbinden. U kunt uw overeenkomst kosteloos ontbinden binnen de afkoelperiode van veertien dagen. U kunt uw overeenkomst ook annuleren door ons een e-mail of brief met de informatie uit dit document toe te sturen. In beide gevallen kunt u ons bereiken via:

e-mail	service@noordenergie.nl
postadres	Noord Energie t.a.v. afdeling Support Herenwal 408441BA Heerenveen

Ik deel u hierbij mede dat ik mijn overeenkomst met Noord Energie, betreffende de levering van energie op het volgende adres, wil herroepen

Uw gegevens

Voorletters

Tussenvoegsel

Achternaam

Straatnaam

Huisnummer en toevoeging

Postcode

Plaats

Telefoonnummer

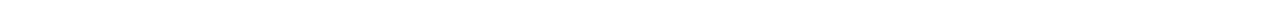
E-mailadres

Datum ontvangst leveringsovereenkomst

Ondertekening

Datum.....

Handtekening.....



Instructie voor herroeping energiecontract

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen de overeenkomst zonder opgaaf van reden te herroepen.

Uitoefening herroepingsrecht

Om het herroepingsrecht uit te oefenen stuurt u ons een verklaring per post of e-mail toe. In deze verklaring dient u ondubbelzinnig duidelijk te maken dat u de overeenkomst herroept. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling binnen 14 dagen na ontvangst van de leveringsovereenkomst te doen. U kunt hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar dit hoeft niet. Wij zullen de ontvangst van uw herroeping in ieder geval per e-mail bevestigen.

Gevolgen van herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u op dat moment heeft gedaan terug. Noord Energie probeert dit zo snel mogelijk te doen, maar dit doen wij in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van uw herroeping. Hiervoor zullen geen administratie-of andere kosten in rekening worden gebracht. Als u ons heeft verzocht om de levering van energie al te starten gedurende de herroepingstermijn en daarna besluit om uw overeenkomst te herroepen, dan betaalt u een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat u ons ervan in kennis heeft gesteld dat u de overeenkomst herroept reeds geleverd is -vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst