



## Kwaliteitscriteria & Actievoorwaarden



# Kwaliteitscriteria

## Termijnbedrag

Ligt de startdatum van levering op de 1<sup>e</sup> van de maand, dan wordt het eerste termijnbedrag rond de 1<sup>e</sup> dag van levering geïncasseerd. Het termijnbedrag voor de volgende maand zal rond de 24<sup>e</sup> kalenderdag van diezelfde maand worden afgeschreven. Ligt de startdatum op de 15<sup>e</sup> van de maand? Dan wordt het termijnbedrag voor de eerste maand rond de 24<sup>e</sup> geïncasseerd. U betaalt standaard per automatische incasso. Wilt u betalen middels een factuur, dan dient u dit zelf door te geven aan een van onze medewerkers. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

Als op de vervaldatum van de factuur geen volledige betaling is ontvangen, ontvangt u een kosteloze herinnering. U kunt de factuur alsnog binnen 14 dagen voldoen, zonder dat er extra kosten in rekening worden gebracht. Als op de vervaldatum van de herinnering geen volledige betaling is ontvangen, dan ontvangt u een aanmaning waarvoor wij u € 15,- administratiekosten in rekening kunnen brengen. Als op de vervaldatum van de aanmaning geen volledige betaling is ontvangen, dan ontvangt u een ingebrekestelling. Voor een ingebrekestelling kunnen incassokosten in rekening gebracht worden van 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 40,- per vordering (incl. btw). Ook wordt een betalingsregeling geboden en de mogelijkheid tot Schuldhulpverlening. Als op de vervaldatum van de ingebrekestelling geen volledige betaling is ontvangen, worden gerechtelijke incassomaatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht. Tevens zullen wij dan overgaan tot beëindiging van uw leveringsovereenkomst.

## Jaarnota

Aan het eind van elk contractjaar ontvangt u een jaarnota, met vermelding van al uw producten. Op de jaarnota verrekenen we de bij u in rekening gebrachte en betaalde termijnbedragen met de werkelijke kosten van uw energieverbruik. Op de jaarnota vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komende jaar. Voor het opmaken van een correcte jaarnota, vragen wij u aan het einde van uw contractjaar om de meest actuele meterstanden. Ontvangen wij deze niet op tijd, dan worden de meterstanden geschat en kan de jaarafrekening hoger of lager uitvallen. Indien u naar aanleiding van een schatting van uw meterstanden een correctie wenst kunt u dit bij ons aanvragen. De verwerkingstijd voor het corrigeren van uw geschatte meterstanden is 8 weken. Indien u een slimme meter heeft, lezen wij de standen automatisch voor u uit.

## Verhuizen

Wanneer u gaat verhuizen, verhuist Huismerk Energie N.V. met u mee. Wij ontvangen graag uiterlijk binnen 5 dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden van het oude en het nieuwe adres. U ontvangt binnen 8 weken de eindafrekening van uw oude adres. Tevens ontvangt u binnen 3 weken een voorstel voor een nieuw termijnbedrag.

## Beëindiging

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst ontvangt u binnen 6 weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening. Als u uw contract zelf beëindigt, dient u

uzelf aan te melden bij een nieuwe leverancier. Als u uw contract voortijdig beëindigt, is Huismerk Energie N.V. gemachtigd een opzevergoeding in rekening te brengen.

## Uw vragen, klachten of geschillen

Uw vragen, klachten of geschillen kunt u op verschillende manieren aan Huismerk Energie N.V. kenbaar maken.

- Telefoon: Wij zijn direct bereikbaar op werkdagen van 08:30–17:00 uur op: 088 – 105 11 22 (lokaal tarief).
- Mail: U kunt altijd mailen naar [info@huismerkenergie.nl](mailto:info@huismerkenergie.nl). Ons streven is om binnen 1 werkdag uw mail te beantwoorden.
- Post: Stuur uw vraag schriftelijk naar Huismerk Energie N.V., Postbus 125, 6500 AC, Nijmegen.
- Website: Op onze website [huismerkenergie.nl](http://huismerkenergie.nl) vindt u bij Service & Contact uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Als u geen antwoord kunt vinden op uw vragen kunt u ook altijd contact met ons opnemen middels het contactformulier op de website of het achterlaten van een terugbelverzoek. Ook kunt u uw vraag met ons delen via social media, zoals Twitter en Facebook.

## Klachtenprocedure

Huismerk Energie N.V. vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze service en producten. Maar onze klantenservice blijft mensenwerk, waardoor er ondanks alle aandacht ook wel eens iets mis kan gaan. Heeft u een klacht, dan proberen we samen tot een oplossing te komen. Wij streven ernaar uw klacht direct aan de telefoon op te lossen. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt u binnen 5 werkdagen alsnog een oplossing. Tevens houden wij u op de hoogte van de vorderingen. Indien u de klacht per post verstuurt, krijgt u binnen 2 weken een schriftelijk antwoord (per mail of per post). Als u zich niet kunt vinden in de door Huismerk Energie N.V. geboden oplossing, kunt u dit kenbaar maken aan de klantenservice. Het dossier zal opnieuw beoordeeld worden en wij bieden u binnen maximaal 7 werkdagen een alternatieve oplossing aan.

## Geschillen

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u dit melden bij de 'Geschillencommissie Energie' en 'Geschillencommissie Energie Zakelijk'. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen betreffende de klacht. Meer informatie vindt u op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## Gedragscodes

Huismerk Energie N.V. is aangesloten bij Energie Nederland en heeft de gedragscode 'Consument en energieleverancier 2015' en 'Gedragscode Leveranciers Slimme Meter 2012' ondertekend en leeft deze richtlijnen na. Hierin staat beschreven waar Huismerk Energie N.V. aan moet voldoen bij werving, onderhouden klantcontact, het aangaan, voortzetten en beëindigen van leveringsovereenkomsten en privacy rondom uw slimme meter. U vindt de gedragscodes op onze website: [huismerkenergie.nl/voorwaarden](http://huismerkenergie.nl/voorwaarden). •

# Actievoorwaarden

## Informatie over de actiepakketten

Onderstaande acties gelden alleen indien deze deel uitmaken van het actiepakket behorend bij uw contractkeuze. Indien van toepassing op uw contract, staan de acties expliciet vermeld in uw contractvoorwaarden en/of specifieke actievoorwaarden. Het actiepakket kan uit een of meerdere van onderstaande onderdelen bestaan:

### 1. Vaste klant voordeel:

Dit betreft een cashback vergoeding en wordt aan het einde van de leveringsovereenkomst met u verrekend.

### 2. Vergoeding prioriteitsplaatsing slimme meter:

De slimme meter kunt u aanvragen via Mijn Huismerkenergie. Zodra de betaling van de eerste termijn is ontvangen door Huismerk Energie N.V., wordt een aanvraag ingediend voor uw slimme meter. Huismerk Energie N.V. vergoedt de door de netbeheerder gefactureerde kosten voor de plaatsing en levering van de slimme meter.

### 3. Gratis Slimme Energiemanager:

De Slimme Energiemanager vraagt u aan via Mijn Huismerkenergie. Na ontvangst van de ondertekende machtiging voor het uitlezen van uw slimme meter, starten wij met het uitlezen en weergeven van de meetgegevens. Deze worden alleen gebruikt om u inzicht in uw energieverbruik te geven via de Slimme Energiemanager en worden niet verstrekt aan derden. U kunt uw machtiging ieder moment stopzetten door ons te bellen of een e-mail te sturen.

### 4. Overstapkorting:

De hoogte van de overstapkorting is afhankelijk van de opzegvergoeding van uw vorige leverancier, waarbij een maximum van 100 euro (50 euro per product, incl. btw) wordt gehanteerd. De overstapkorting wordt na ontvangst van het aanvraagformulier Overstapkorting binnen 8 weken op uw rekening gestort, onder de voorwaarde dat het eerste termijnbedrag aan Huismerk Energie N.V. is voldaan en er geen sprake is van een betalingsachterstand.

### 5. Korting vaste leveringskosten stroom:

De korting op de vaste leveringskosten voor stroom is alleen van toepassing bij het product 3 Jaar Zeker Zonnestroom. Huismerk Energie N.V. kan hierbij vragen om een bewijs van aankoop voor de zonnepanelen.

## Overige acties

6. Overige acties die deel uitmaken van uw actiepakket, anders dan bovenstaand vermeld, worden altijd expliciet uitgelegd en opgenomen in uw contractvoorwaarden en/of specifieke actievoorwaarden.

7. De waardecheque is alleen geldig met de unieke actiecode en indien de waardecheque wordt ingediend voor de einddatum, zoals vermeld op de waardecheque. Indien de waardecheque een onderdeel bevat die u ook al ontvangt bij uw gekozen actiepakket, vervalt het recht op dit onderdeel van de waardecheque.

## Criteria voor deelname aan de actie

8. Alle acties zoals hierboven gedefinieerd, zijn alleen geldig voor kleinverbruikers met een aansluitwaarde tot en met 3x80 ampère voor elektra en 40m<sup>3</sup> per uur voor gas.

9. De acties gelden slechts voor individuele klanten die voor het eerst klant worden bij Huismerk Energie N.V. De actie geldt niet voor een collectief van klanten.

10. De acties zijn alleen geldig voor kleinverbruikers die zowel gas als stroom afnemen bij Huismerk Energie N.V.

11. Bij tussentijdse beëindiging brengen wij u een opzegvergoeding in rekening, in lijn met de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders van de ACM. Daarnaast geldt dat:

a. Iedere aanspraak op een actie automatisch vervalt bij voortijdige opzegging van de leveringsovereenkomst.

b. Indien u gebruik maakt van een actie met de slimme meter, heeft Huismerk Energie N.V. het recht om het volledige plaatsingsbedrag dat door de netbeheerder is gefactureerd, als vergoeding van u terug te vorderen.

c. Indien u gebruik maakt van de overstapkorting, heeft Huismerk Energie N.V. het recht om deze vergoeding van u terug te vorderen.

12. Blijkt bij het vaststellen van de eindafrekening dat er sprake is van een betalingsachterstand, dan vervalt de aanspraak op de acties volledig. De vervaltermijn van de laatste aanmaning is op dat moment verstreken. Huismerk Energie N.V. is dan gerechtigd eventuele kortingen voor de daaropvolgende jaren eveneens te laten vervallen. Voor reeds ontvangen kortingen heeft dit geen gevolgen.

13. U verliest het recht op uitbetaling van een actie bij meer dan twee betalingsherinneringen en/of aanmaningen per jaar.

## Overig

14. Huismerk Energie N.V. is gerechtigd om zonder opgaaf van reden klanten voor dit product te weigeren of aanvullende voorwaarden te stellen.

15. Geen van de acties is inwisselbaar tegen contanten.

16. De uitleg van de actievoorwaarden door Huismerk Energie N.V. is bindend. Huismerk Energie N.V. behoudt zich het recht zonder voorafgaande kennisgeving en zonder opgaaf van reden de actievoorwaarden te wijzigen of activiteiten binnen de actie voortijdig te beëindigen. Dit heeft geen gevolgen voor reeds gesloten leveringsovereenkomsten die voor de intrekking of wijziging van de actie zijn afgesloten.

17. Op deze actievoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

18. Op de leveringsovereenkomst zijn deze actievoorwaarden en de algemene voorwaarden van Huismerk Energie N.V. van toepassing. De algemene voorwaarden zijn te vinden op onze website [huismerkenergie.nl](http://huismerkenergie.nl).

## Akkoord

19. Door aanmelding verklaart de klant akkoord te zijn met deze actievoorwaarden. •



Vragen?

**Bel 088 105 11 22** (lokaal tarief)  
**[www.huismerkenergie.nl](http://www.huismerkenergie.nl)**

