

Kwaliteitscriteria

De Kwaliteitscriteria van HVC Energie B.V. met handelsnaam HVC KringloopEnergie – hierna te noemen HVC KringloopEnergie – geven aan wat u kunt verwachten van onze dienstverlening m.b.t. de levering van elektriciteit en/of gas en/of warmte aan kleinverbruikers.

Facturatie

Termijnbedrag

Het termijnbedrag is het bedrag dat u als voorschot betaalt voor het energieverbruik van het komende jaar. Aan het einde van het jaar worden de termijnbedragen verrekend met de werkelijke kosten. Het termijnbedrag wordt gebaseerd op het gemiddeld historisch verbruik van de afgelopen twee tot drie jaar op uw adres. Dat verbruik noemen we het Standaard Jaarverbruik (SJV). Daarnaast wordt het verbruik herberekend op basis van uw verbruik na de jaarnota. U kunt het termijnbedrag indien gewenst verhogen of verlagen in MijnKringloopEnergie. Het termijnbedrag bestaat uit de volgende onderdelen 1) variabele leveringskosten, 2) vaste leveringskosten, 3) energiebelasting, 4) netbeheerkosten en is inclusief 21% BTW.

Jaarnota

Elke twaalf maanden na de startdatum van levering zullen wij u vragen om een meterstand aan ons op te geven. Indien wij niet binnen 21 dagen een meterstand hebben ontvangen zullen wij de meterstand op basis van het standaard jaarverbruik schatten. Heeft u voor elektriciteit en gas een slimme meter, dan zullen wij via uw netbeheerder de meterstanden uitlezen, u hoeft dan geen meterstanden door te geven. Binnen 1 maand zullen we de jaarnota maken. Op de jaarnota zullen wij de in rekening gebrachte termijnbedragen verrekenen met de werkelijke kosten. Het verschil zal indien van toepassing aan u worden uitbetaald.

Eindnota

Binnen 6 weken na de einddatum van levering zullen wij een eindnota maken. In het geval u heeft gekozen voor een andere energieleverancier zullen wij de meterstand van deze leverancier ontvangen. Op de eindnota zullen wij de in rekening gebrachte termijnbedragen verrekenen met de werkelijke kosten. Het verschil zal indien van toepassing aan u worden uitbetaald.

Verhuizen

Minimaal twee weken voordat u verhuist vernemen wij dit graag van u. Wij maken dan een eindnota op voor uw oude adres. Daarnaast bepalen we voor uw nieuwe adres het termijnbedrag. U kunt tijdelijk bij de verhuizing op beide adressen elektriciteit en/of gas en/of warmte blijven afnemen onder de leveringsovereenkomst. Mocht u tijdelijk bij de verhuizing geen elektriciteit en/of gas en/of warmte afnemen dan kunnen we de leveringsovereenkomst tijdelijk opschorten of anderszins u de overeenkomst opzeggen.

Verlengen

Uw overeenkomst voor warmte geldt voor onbepaalde tijd. Uw overeenkomst voor elektriciteit en/of gas kan voor bepaalde of onbepaalde tijd gelden. Voor het einde van uw overeenkomst voor bepaalde tijd zullen wij u een aanbod doen voor verlenging voor bepaalde tijd met vaste tarieven. U kunt dan ook kiezen voor een overeenkomst onbepaalde tijd met variabele tarieven. Om te zorgen dat u niet zonder een leveringsovereenkomst en energieleverancier komt te zitten, verlengen wij uw leveringsovereenkomst, voor onbepaalde tijd met variabele tarieven, als er niet tijdig

een keuze is gemaakt voor een alternatief. De variabele leveringsovereenkomst kunt u op elk gewenst moment omzetten naar een overeenkomst voor bepaalde tijd met vaste tarieven.

Beëindigen

U kunt met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen uw leveringsovereenkomst beëindigen. Overeenkomsten van onbepaalde tijd kunnen kosteloos worden opgezegd. Voor overeenkomsten van bepaalde tijd kunnen wij afhankelijk van de resterende looptijd een opzegvergoeding in rekening brengen, overeenkomstig de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders.

Betalingsvoorwaarden

- De betalingstermijn is 14 dagen.
- Betaling per automatische incasso brengt geen extra kosten met zich mee. Wilt u op een andere wijze betalen, dan kost dit € 2,50 (inclusief btw) per maand.
- Bij niet-tijdige betalingen ontvangt u een herinnering. Voor een factuur die niet binnen de in de herinnering gestelde termijn is betaald, ontvangt u een aanmaning. Indien de aanmaning niet binnen de gestelde termijn wordt betaald, ontvangt u een ingebrekestelling. Volgens de wet (Besluit buitengerechtelijke kosten, Stbld. 2012 nr 141) hebben wij dan het recht om kosten aan u in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten zijn wettelijk vastgelegd, met een minimum van € 40,- per vordering. Wanneer vervolgens niet binnen de gestelde termijn van de ingebrekestelling is betaald, kunnen gerechtelijke incassomaatregelen genomen worden. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht. Tevens kunnen wij dan overgaan tot beëindiging van uw leveringsovereenkomst.

Vragen, klachten en geschillen

Klantenservice

- HVC KringloopEnergie is op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:00 uur via telefoonnummer 088 6464 100¹ of via e-mail klantenservice@kringloopenergie.nl.
- Op onze website www.kringloopenergie.nl kunt u antwoorden vinden op de meest gestelde vragen. Naast informatie over HVC KringloopEnergie staan op onze website altijd de actuele tarieven.
- Ons postadres is: postbus 9199, 1800 GD Alkmaar.

Klachtenprocedure

Vragen en verzoeken zullen we altijd proberen direct echter uiterlijk binnen 1 week naar uw tevredenheid te beantwoorden. Mocht dat om welke reden niet lukken of u bent niet tevreden over onze dienstverlening dan hebben we hiervoor een klachtenprocedure.

- U geeft uw klacht bij voorkeur via e-mail aan ons door. Het is ook mogelijk om klachten telefonisch, per post of via social media aan ons te melden.
- Wij registreren uw klacht en sturen u bij voorkeur via e-mail binnen 2 werkdagen of anderszins per post binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij geven daarin aan op welke termijn, echter binnen 2 weken, wij verwachten u te informeren over een oplossing van uw klacht. Mochten wij meer tijd nodig hebben dan laten we u dit bij voorkeur per email binnen deze 2 weken weten.

Binnen uiterlijk 4 weken na registratie van uw klacht zullen wij u informeren over een oplossing. Indien nodig zullen we u tussentijds informeren over de voortgang.

- Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht dan kunt u binnen 2 weken bezwaar maken. Wij zullen uw klacht opnieuw in behandeling nemen, u hiervan een bevestiging sturen en u binnen 2 weken informeren over de oplossing van uw klacht.
- Mocht u vervolgens nog niet tevreden zijn dan kunt u de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie Energie (www.geschillencommissie.nl) of een bevoegde rechter in Nederland. HVC KringloopEnergie is via de brancheorganisatie Vereniging Energie-Nederland aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.

Algemene voorwaarden

HVC KringloopEnergie hanteert de volgende twee Algemene Voorwaarden: 1) Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (versie 2017). 2) Algemene leveringsvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater voor gebruikers met een aansluiting van maximaal 100 kWth. Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de model Algemene Voorwaarden Warmte (2014). Beide Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen Energie-Nederland en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER.

Bedenktijd

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te annuleren. De bedenktijd eindigt 14 dagen na de ontvangst van uw bevestigingsbrief. Om gebruik te maken van uw recht op bedenktijd, moet u ons (bv. schriftelijk per e-mail of post of telefonisch) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te annuleren. U kunt hiervoor gebruikmaken van het 'modelformulier voor ontbinding/herroeping'. Om van de bedenktijd gebruik te maken volstaat het om uw mededeling betreffende uw annulering te verzenden voordat de bedenktijd eindigt.

Leveringskosten na start levering indien u gebruik maakt van de bedenktijd

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

Gedragcodes

HVC KringloopEnergie heeft een leveringsvergunning voor de levering aan kleinverbruikers van elektriciteit (met nummer 102546.1) en gas (met nummer 102546.8). Daarnaast heeft HVC KringloopEnergie ook een vergunning tot het leveren van warmte (met

¹ De kosten voor het bellen naar een 088-bedrijfsnummer zijn hetzelfde als bellen naar een gewoon vast telefoonnummer.

nummer 5.1053.53). De Autoriteit Consument en Markt (www.acm.nl) houdt toezicht op de naleving van de geldende wet- en regelgeving.

HVC KringloopEnergie is lid van Energie-Nederland (www.energie-nederland.nl) en heeft de 'Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015' ondertekend. Daarmee heeft HVC KringloopEnergie zich verplicht om de gedragscode na te leven in de contacten met consumenten over de werving, het aangaan, de voortzetting en de

beëindiging van leveringsovereenkomsten voor energie en daaraan gerelateerde contacten.

Daarnaast houdt HVC KringloopEnergie zich aan de gestelde regels en verplichtingen omtrent privacy, zoals omschreven in de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012. De gedragscodes zijn via onze website (www.kringloopenergie.nl) te downloaden.

Stroometiket

Jaarlijks voor 1 april zullen we op onze website (www.kringloopenergie.nl) het stroometiket van het afgelopen kalenderjaar publiceren. Daarnaast zullen we het stroometiket toevoegen aan de eind- en jaarnota. Het stroometiket geeft inzicht in de samenstelling van de geleverde elektriciteit, zowel de bronnen (bijvoorbeeld biomassa, wind, zon) als ook de milieuconsequenties.