

Productvoorwaarden Vaste Prijs Contract Vroaming

Algemeen

Op het Vaste Prijs Contract Vroaming van Total Gas & Power Nederland B.V. (hierna "TOTAL") zijn de Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (versie 2017), deze Productvoorwaarden Vaste Prijs Contract Vroaming en onze Kwaliteitscriteria (zie volgende pagina) van toepassing. De Algemene Voorwaarden kunt u terugvinden op onze website (www.total-edrive.nl/voorwaarden). In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Productvoorwaarden Vaste Prijs Contract Vroaming en de Algemene Voorwaarden prevaleren deze Productvoorwaarden.

Contract

Met het TOTAL Vaste Prijs Contract Vroaming sluit u een overeenkomst met TOTAL voor de levering van aardgas en/of elektriciteit voor een vaste periode tegen een vaste prijs. Het TOTAL Vaste Prijs Contract Vroaming geldt voor klanten met een gasaansluiting met een capaciteit van maximaal 40 m3 (n; 35,17) per uur en/of een elektriciteit-aansluiting van maximaal 3x80 Ampère.

Tarieven

Bij aanvang van het contract gelden de tarieven zoals vermeld in de leveringsovereenkomst, waarbij het leveringstarief voor gas en elektriciteit, de regio toeslag en het vastrecht voor de gehele contractperiode gelijk blijven. De Energiebelasting (EB), de Opslag Duurzame Energie (ODE), de btw en de netbeheerderstarieven kunnen fluctueren tijdens de looptijd van het contract. Deze fluctuaties worden meegenomen in de prijs. Op de volgende pagina vindt u de kwaliteitscriteria en informatie over de algemene tarieven.

Bedenktijd

Binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de leveringsovereenkomst kunt u de levering van energie kosteloos en zonder reden annuleren. U kunt hiervoor een e-mail sturen naar edrive@total.com onder vermelding van uw leveringsadres.

Netbeheerkosten

Voor het in stand houden van uw aansluiting evenals voor transport in het regionale transportnetwerk gaat u een aansluit- en transportovereenkomst met uw regionale netbeheerder aan. TOTAL regelt dit voor u. Voor meer informatie over deze aansluit- en transportovereenkomst kunt u terecht op onze website www.total-edrive.nl/voorwaarden.

De (gereguleerde) netbeheerkosten voor bovengenoemde diensten worden door TOTAL namens de betreffende regionale netbeheerder 1-op-1 aan u doorbelast.

Looptijd en opzegging

Het contract wordt aangegaan voor een vaste periode zoals door u geselecteerd bij het onderdele producten & tarieven.

Start levering

De levering start aansluitend op het moment dat uw contract met uw oude leverancier rechtsgeldig eindigt dan wel op de datum die u ons als gewenste startdatum heeft doorgegeven. In de leveringsovereenkomst wordt u geïnformeerd over de exacte ingangsdatum van het contract.

U bent als klant verantwoordelijk voor de beëindiging van het contract met uw oude leverancier. Tenzij u TOTAL binnen 14 dagen na de ondertekening van dit Vaste Prijs Contract Vroaming anders instrueert, zal TOTAL het contract met uw oude leverancier opzeggen, opdat TOTAL de levering van aardgas en/of elektriciteit op het in de vorige alinea bedoelde kan laten aanvangen.

Betalingsvoorwaarden

De betaling van de termijnbedragen vindt maandelijks plaats tussen de 11e en de 15e van de maand middels automatische incasso. Indien u gebruik wilt maken van een bankoverschrijving, dan kunt u hiervoor een verzoek indienen door een mail te sturen naar edrive@total.com. In dat geval geldt een betalingstermijn van 10 dagen, gerekend vanaf de factuurdatum.

Niet tijdig voldoen van verschuldigde bedragen

U ontvangt een aanmaning als een factuur niet tijdig is voldaan. U betaalt de volgende kosten wanneer u uw betalingsverplichting binnen 14 dagen na ontvangst van de aanmaning alsnog niet nakomt. Voor elke factuur mag TOTAL een wettelijke vergoeding voor incassokosten vorderen met een minimum van € 40,-.

De staffels ten aanzien van incassokosten zien er als volgt uit:

Hoofdsom	Percentage ten hoogste	Vergoeding
over de eerste € 2.500,-	15%	Minimaal € 40,-
over de volgende € 2.500,-	10%	
over de volgende € 5.000,-	5%	
over de volgende € 190.000,-	1%	
over het meerdere	0,5%	Maximaal € 6775,-

TOTAL stuurt een 2de aanmaning met de berekenende incassokosten. Indien vervolgens nog niet binnen de daarin gestelde termijn is betaald, worden gerechtelijke incassomaatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht.

Beëindiging contract en boetebepaling

Dit contract wordt aangegaan voor een vaste periode. Voor afloop van de vaste periode zal TOTAL een nieuw contractvoorstel doen. In het geval u geen nieuwe overeenkomst met TOTAL bent aangegaan op het moment dat de initiële vaste periode is verstreken (bijvoorbeeld als u het verlengingsvoorstel van TOTAL niet uitdrukkelijk hebt aanvaard), en ook geen nieuwe overeenkomst met een andere leverancier

bent aangegaan, wordt uw contract omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd. In dat geval zal TOTAL u uiterlijk 7 dagen voor afloop van de vaste periode informeren over de tarieven die voor dat contract voor onbepaalde tijd gelden.

In het geval van tussentijdse opzegging van dit Vaste Prijs Contract Vroaming gedurende de initiële (vaste) periode van de overeenkomst, zal TOTAL een opzegvergoeding bij u in rekening brengen. De opzegvergoeding bedraagt:

Bij een contractduur	En een resterende looptijd	opzegvergoeding
>= 1 jaar	< 14 dagen	0 Euro
1 jaar	< 1 jaar	50 Euro
> 1 jaar	< 1,5 jaar	50 Euro
> 1 jaar	1,5 – 2 jaar	75 Euro
> 1 jaar	2 – 2,5 jaar	100 Euro
> 1 jaar	> 2,5 jaar	125 Euro

Indien en voor zover TOTAL u onder het contract zowel gas als elektriciteit levert, is TOTAL gerechtigd bij voortijdige beëindiging van het contract met betrekking tot de levering van zowel elektriciteit als gas (steeds) een afzonderlijke opzegvergoeding te rekenen in overeenstemming met het bepaalde in de vorige alinea. Overigens zal TOTAL geen opzegvergoeding rekenen in geval van beëindiging van het contract in de periode van twee weken voor het verstrijken van de vaste periode.

De opzegtermijn bedraagt 30 dagen.

Privacy

TOTAL verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om bepaalde persoonsgegevens van u. Uw gegevens leggen wij vast en gebruiken wij voor het accepteren van uw aanvraag, de uitvoering van de leveringsovereenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Als u geen prijs stelt op informatie over producten en diensten, kunt u dit kenbaar maken aan TOTAL via de op de website <https://total-edrive.nl/privacy-en-cookies> genoemde wijze.

Wijziging productvoorwaarden

TOTAL heeft te allen tijde het recht om deze productvoorwaarden te wijzigen. TOTAL zal u in dat geval hierover ten minste tien kalenderdagen voor de wijziging (schriftelijk of digitaal) informeren.

Kwaliteitscriteria

TOTAL vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u continu te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, deze kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten.

Uw rekeningen en betalingen

Minimaal één keer per jaar ontvangt u een (jaar)afrekening van TOTAL. U hebt dan een duidelijk overzicht van uw jaarlijkse energieverbruik en kosten gerelateerd aan de energielevering.

U ontvangt van TOTAL de jaarafranking ieder jaar in dezelfde maand. TOTAL mag hier maximaal 8 weken van afwijken, behoudens bijzondere omstandigheden (zoals een verhuizing).

U ontvangt van TOTAL binnen 6 weken na uw verhuisdatum een eindafranking aangaande het verbruik op uw oude adres wanneer u 14 dagen vóór de sleuteloverdracht uw verhuizing aan TOTAL meldt en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden doorgeeft.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met TOTAL ontvangt u binnen 6 weken na verwerking van deze beëindiging een eindafranking.

SEPA machtiging / Automatische incasso

Het nummer van de machtiging is gelijk aan het klantnummer dat ook wordt vermeld op de factuur en met de identificatiecode van Incassant: NL88ZZZ554956050000. U heeft onder meer het recht op terugboeking door uw bank conform de met uw bank overeengekomen voorwaarden. Een verzoek tot terugboeking moet ingediend worden binnen 8 weken vanaf de datum waarop uw rekening werd gedebiteerd.

N.B.: Uw rechten met betrekking tot de hierboven genoemde machtiging worden uiteengezet in een toelichting die u via uw bank kunt verkrijgen.

Uw vragen, suggesties, klachten en geschillen

TOTAL is aangesloten bij de Gedragscode Consument en Energieleverancier. Wij streven er ook naar dat u tevreden bent over onze dienstverlening, echter mocht er onverhoopt iets mis zijn dan willen wij graag samen met u tot een oplossing komen. Voor al uw vragen en klachten kunt u ons telefonisch, schriftelijk of via internet bereiken. Heeft u suggesties hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren dan vernemen wij dat uiteraard ook graag.

TOTAL Klantenservice

De klantenservice van Total eDrive is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur via 070-218 218 5 (lokaal tarief) en per e-mail op edrive@total.com. Voor vragen of klachten kunt u ook terecht op onze website: www.total-edrive.nl/service. Brieven kunt u sturen naar het volgende postbusnummer: Postbus 91403, 2509 EA Den Haag.

Klachtentraject

Mocht u een klacht hebben, dan kunt u deze indienen bij onze klantenservice. U ontvangt altijd binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht een bevestiging. U ontvangt van TOTAL gegarandeerd een voorstel voor een oplossing binnen 14 werkdagen na ontvangst van uw klacht.

Bent u van mening dat TOTAL uw klacht niet goed heeft behandeld?

U kunt in dat geval contact opnemen met de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Energie en Water voor zover het een geschil betreft over de totstandkoming of uitvoering van dit Vaste Prijs Contract, of de bedragen die TOTAL voor de regionale netbeheerder factureert. Voor meer informatie kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl. Een geschil met betrekking tot de nakoming van de code Telemarketing, Code Verspreiding Reclame via E-mail of Code Brievenbusreclame, Huissampling en Direct Response Advertising (CBR) van de Nederlandse Reclame Code (www.reclamecode.nl), kunt u aanhangig maken bij de Stichting Reclame Code. Uiteraard kunt u ieder geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

Algemene tarieven

Overheidsheffingen	Verbruik	Energiebelasting	Opslag Duurzame Energie
Gas	0 – 170.000 m ³	€ 0,35469 per m ³	€ 0,06340 per m ³
Elektriciteit	0 – 10.000 kWh	€ 0,11934 per kWh	€ 0,02287 per kWh
	10.000 – 50.000 kWh	€ 0,06458 per kWh	€ 0,03364 per kWh

Per elektriciteitsaansluiting met een verblijfsfunctie geldt een belastingvermindering van € 257,54 per jaar. Alle prijzen zijn inclusief btw.