

Vaste Prijs Contract

Algemeen

Op het Vaste Prijs Contract 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 Vaste Prijs Productvoorwaarden en onze Kwaliteitscriteria van toepassing. De Algemene Voorwaarden kunt u terugvinden op onze website (www.total-energie.nl/algemene-voorwaarden). In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Vaste Prijs Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden prevaleren deze Vaste Prijs Productvoorwaarden.

Na ontvangst van het getekende contract zal TOTAL de contractant op kredietwaardigheid toetsen. TOTAL houdt zich te allen tijde het recht voor om extra zekerheden te vragen. Na controle van alle overige gegevens zal TOTAL u een bevestigingsbrief toesturen.

Contract

Met het TOTAL Vaste Prijs Contract 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 geldt voor klanten met een gasaansluiting met een capaciteit van maximaal 40 m³ (n; 35,17) per uur en/of een elektriciteitsaansluiting van maximaal 3x80 Ampère.

Tarieven

Bij aanvang van het contract gelden de tarieven als vermeld in deze leveringsovereenkomst, waarbij het leveringstarief voor gas en elektriciteit, de regio toeslag en het vastrecht voor de gehele contractperiode gelden. Op de website www.total-energie.nl/toeslagen kunt u altijd meer informatie vinden over algemene tarieven, waaronder energiebelasting en opslag duurzame energie (ODE).

Afkoelperiode

Indien u alsnog wilt afzien van het Vaste Prijs Contract dan kunt u dit kosteloos doen door dit contract binnen 14 dagen na ondertekening van dit contract te ontbinden door een brief te sturen aan TOTAL, Postbus 91403, 2509 EA Den Haag onder vermelding van de naam van het bedrijf en het KvK-nummer.

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. Deze aansluit- en transportovereenkomst wordt als bijlage toegevoegd bij de bevestigingsbrief van TOTAL. De (gereguleerde) netbeheerkosten voor bovengenoemde diensten worden door TOTAL namens de betreffende regionale netbeheerder 1-op-1 aan u doorbelast. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website www.total-energie.nl/toeslagen.

Looptijd en opzegging

Het contract wordt aangegaan voor een vaste periode zoals door u geselecteerd bij het onderdeel 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 opgegeven. In de bevestigingsbrief 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 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.

Meetverantwoordelijkheid

De kosten voor meetverantwoordelijkheid zijn opgenomen in de leveringstarieven.

Betalingsvoorwaarden

U kunt de verschuldigde vergoedingen, termijnbedragen en kosten aan TOTAL voldoen middels een automatische incasso of een bankoverschrijving. Bij automatische incasso is TOTAL, nadat u het SEPA formulier heeft ondertekend, gemachtigd om de verschuldigde bedragen automatisch van uw bank- en of girorekening te incasseren op een door TOTAL aangegeven tijdstip in lijn met de betalingstermijn. In regel zal dit plaatsvinden in de periode van omstreeks de 1e tot en met de 10e werkdag van de maand.

Betalen via automatische incasso brengt geen extra kosten met zich mee. Wilt u gebruik maken van een bankoverschrijving op basis van een factuur dan zijn de extra kosten € 2,50 per nota exclusief BTW (€ 3,03 per nota inclusief BTW).

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 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 2^{de} 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.

Betalingstermijn

De betalingstermijn bedraagt 10 dagen na factuurdatum.

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 de contractant het verlengingsvoorstel niet uitdrukkelijk aanvaardt, wordt na ommekomst van de vaste periode de levering voortgezet voor onbepaalde tijd. Ingeval van verlenging van dit contract conform het bepaalde in de vorige volzin, zal TOTAL u uiterlijk 7 dagen voor afloop van de vaste periode informeren over de geldende tarieven voor de komende periode.

In het geval van tussentijdse opzegging van dit contract gedurende de initiële periode van de overeenkomst, zal TOTAL een opzegvergoeding bij u in rekening brengen. De opzegvergoeding bedoeld in de vorige volzin bedraagt:

Bij een contractduur	en een resterende looptijd	opzegvergoeding
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 tot twee weken nadat het contract afloopt.

De opzegtermijn bedraagt 30 dagen.

Wanneer u de opzegging niet via uw nieuwe leverancier laat doen, maar zelf wenst op te zeggen, dan kunt u dit doen door een brief te sturen naar postbus 91403, 2509 EA Den Haag of een e-mail te sturen naar customerservice@totalgp.nl onder vermelding van uw klantnummer.

Privacy

TOTAL verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Uw gegevens gebruiken wij voor het accepteren van uw aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, 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 www.total-energie.nl/privacy genoemde wijze.

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 ondersteunen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten.

Uw rekeningen en betalingen

Na uw overstap naar TOTAL ontvangt u binnen 8 weken na de start van de energielevering door TOTAL informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag.

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 jaarafrekening 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 einafrekening 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.

U ontvangt van TOTAL binnen 8 weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag wanneer u 14 dagen vóór de sleuteloverdracht uw verhuizing aan TOTAL doorgeeft.

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

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.

Bankoverschrijving

Indien u gebruik wenst te maken van de optie 'Bankoverschrijving', brengen wij per nota €2,50 (exclusief BTW) in rekening. Deze kosten worden weergegeven op de jaarafrekening of op de eindnota na einde levering.

Uw vragen, suggesties, klachten en geschillen

Wij streven er 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 is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur via 088-3345055 (lokaal tarief). Per chat van 7.00 tot 23.00, 7 dagen per week en per e-mail op customerservice@totalop.nl. Voor vragen en/of klachten kunt u ook terecht op onze website: www.total-energie.nl/contact. Brieven kunt u sturen naar het volgende postbusnummer: Postbus 91403, 2509 EA Den Haag.

Klachtentraject

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.

Regio ¹	Regiotoeslag
1	€ 0,0186
2	€ 0,0329
3	€ 0,0228
4	€ 0,0140
5	€ 0,0249
6	€ 0,0271
7	€ 0,0262
8	€ 0,0146
9	€ 0,0231
10	€ 0,0212



¹ Nederland is opgedeeld in gasregio's conform de illustratie op deze pagina.

Het totale leveringstarief voor gas bestaat naast het leveringstarief per kubieke meter (m³) ook uit een toeslag per regio, de regiotoeslag.

De regiotoeslag is een bedrag dat wordt gerekend voor het transport naar uw regio. De plaats waar uw aansluiting zich bevindt, is derhalve van invloed op uw tarief.

Alle bovengenoemde bedragen en tarieven zijn in € per m³ (n;35,17) en exclusief BTW.

Overheidsheffingen	Verbruik	Energiebelasting	Opslag Duurzame Energie
Gas	0 – 170.000 m ³	€ 0,29313 per m ³	€ 0,0524 per m ³
Elektriciteit	0 – 10.000 kWh	€ 0,09863 per kWh	€ 0,0189 per kWh
	10.000 – 50.000 kWh	€ 0,05337 per kWh	€ 0,0278 per kWh
	50.000 – 10.000.000 kWh	€ 0,01421 per kWh	€ 0,0074 per kWh

Per elektriciteitsaansluiting met een verblijfsfunctie geldt een belastingvermindering van € 257,54 per jaar. Belastingen zijn exclusief BTW.